

---

**LAPORAN SURVEY**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**



DIPA Nomor : 019.07.2.247232/2020  
Tanggal : 30 Desember 2021

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI**  
**BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI BANJARBARU**  
**TAHUN ANGGARAN 2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadlirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Baristand Industri Banjarbaru Tahun 2021 dapat dilaksanakan dengan lancar oleh Seksi Pengembangan Jasa Teknik, Baristand Industri Banjarbaru.

Pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Baristand Industri Banjarbaru, baik pelayanan jasa pengujian maupun pelayanan informasi dan dokumentasi guna menjamin pelaksanaan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan balai.

Survey kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan kuesioner yang berisi 18 pertanyaan yang dirancang sedemikian rupa dalam rangka menggali informasi tentang kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikandan juga dalam mendapatkan masukan/saran untuk perbaikan/peningkatan layanan yang diberikan. Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya diolah dengan metode tertentusehingga diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan gambaran dari kinerja layanan yang diberikan oleh balai.

Laporan ini memuat hasil Survey Kepuasan Masyarakat Baristand Industri Banjarbaru Tahun 2020 sampai dengan bulan Desember 2021; disusun untuk kepentingan pelaporan capaian Sasaran Kinerja Pegawai Kepala Baristand Industri Banjarbaru untuk periode Januari - Desember 2021.

Banjarbaru, Desember 2021  
Penyusun,

Ttd.

Dwi Harsono

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Kebijakan Pelayanan Informasi Publik .....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Ruang Lingkup .....	4
1.5 Hasil yang Ingin Dicapai.....	4
1.6 Manfaat dan Dampak .....	4
BAB II. METODE SURVEY .....	5
2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survey .....	5
2.1.1 Tahap Persiapan .....	5
2.1.2 Tahap Proses Pengumpulan Data .....	7
2.1.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data .....	7
2.1.4 Penyusunan Laporan .....	8
BAB III. ANALISIS HASIL SURVEI .....	10
3.1 Hasil <i>e-Survei</i> .....	10
3.1.1 Identitas Responden .....	10
3.1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
3.2 Kendala dalam Pelaksanaan Layanan Publik .....	16
BAB IV PENUTUP .....	17
6.1 Kesimpulan .....	17
6.2 Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	17

---

## DAFTAR TABEL

1. Daftar Pertanyaan Survey Kepuasan Masyarakat .....	6
2. Kriteria Nilai Persepsi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	8
3. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan TA 2021.....	11
4. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat TA 2021.....	12
5. Analisa Hasil yang telah dicapai .....	13
6. Perbandingan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri Tahun 2017-2021 .....	13

---

## DAFTAR GAMBAR

1. Tahapan Survey.....	5
2. Isian pada Link Survey.....	7

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu faktor utama untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan kepengintahan yang baik (*good governance*) adalah melaksanakan reformasi birokrasi sesuai dalam Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN dan upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun. Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat/*stakeholder* yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasaan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik, Baristand Industri Banjarbaru kembali melakukan Survey kepuasan masyarakat untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan publik tahun 2021. Data hasil survey yang dilakukan sampai dengan triwulan IV telah diolah untuk mendapatkan data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Data hasil survey tersebut merupakan salah satu bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Baristand Industri Banjarbaru.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang, Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

8. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/ 2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian.
9. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru dimana Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pada unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru
5. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru



sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **1.4 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat mencakup keseluruhan pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh Baristand Industri Banjarbaru selama tahun 2021. Nilai dari kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan jasa dalam Survey ini, merupakan data utama yang digunakan sebagai evaluasi kinerja terhadap kualitas pelayanan jasa di Baristand Industri Banjarbaru secara komprehensif.

#### **1.5 Hasil yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

#### **1.6 Manfaat dan Dampak**

Manfaat hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan di Baristand Industri Banjarbaru adalah :

- a. Merupakan bahan masukan untuk menyusun program peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.
- b. Mendapatkan masukan tentang pengembangan pelayanan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

## BAB II METODE SURVEY

### 2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survey

Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Baristand Industri Banjarbaru dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*) sebagai alat pengumpul data kepada pengguna jasa layanan (responden). Adapun tahapan Survey adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survey

#### 2.1.1 Tahap Persiapan

1. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survey IKM tahun 2021 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Merancang *e-survey* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Survey Kepuasan Masyarakat

No	Uraian Pertanyaan
I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama</li> <li>• Alamat</li> </ul>
II	Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan layanan BRSBB <3 tahun                      3-5 tahun                      >5 tahun
III	Saran-saran lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa BRSBB .....
IV	Mohon diisi pertanyaan berikut dengan klik : a)Sangat Puas                      b) Puas                      c) Kurang Puas                      d) Tidak Puas
	<b>A. Persyaratan</b>
1	Kemudahan Dalam Mengurus dan memenuhi persyaratan
2	Ketersediaan sarana & prasarana yang memadai serta
	<b>B. Prosedur</b>
3	Keterbukaan informasi mengenai prosedur & kejelasan alur dalam prosedur pelayanan ?
4	Kemudahan mendapatkan informasi progress pelaksanaan pekerjaan ?
	<b>C. Waktu Pelayanan</b>
5	Kepastian lamanya waktu penyelesaian pelayanan
6	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan ?
	<b>D. Biaya Tarif</b>
7	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan ?
8	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya layanan yang ditetapkan ?
	<b>E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>
9	Penjelasan informasi Jenis Pelayanan ?
10	Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan ?
	<b>F. Kompetensi Pelaksana</b>
11	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas yang melayani ?
12	Kemampuan administrasi petugas pelayanan ?
	<b>G. Perilaku Pelaksana</b>
13	Keramahan petugas dalam melayani ?
14	Kecepatan dan daya tangkap petugas ?
	<b>H. Maklumat Pelayanan</b>
15	Kesesuaian maklumat dengan pelayanan yang diberikan ?
16	Konsistensi petugas dalam menerapkan sistem manajemen terhadap pelayanan ?

I. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	
17	Kecepatanan penanganan dan daya tanggap petugas terhadap pengaduan ?
18	Respon terhadap komplain pelanggan ?

### 2.1.2 Tahap Proses Pengumpulan Data

- Pelaksanaan *e-survey* dilakukan pada bulan Januari – Desember 2021.
- Melakukan penyebaran *e-survey* kepada pengguna layanan jasa Baristand Industri Banjarbaru baik melalui wawancara tatap muka maupun melalui komunikasi secara daring dengan menyertakan kuesioner elektronik melalui website.
- E-survey* dilakukan dengan mengakses pada link berikut ini:

<http://surveysibiru.kemenperin.go.id/>

Untuk meningkatkan kualitas layanan jasa BRSBB di masa mendatang, kami akan sangat berterima kasih apabila Bapak/ Ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Informasi Pelanggan

Nama Responder

Alamat Responder

Halaman 1 - 21 Selanjutnya

**Gambar 2. Isian pada Link Survey**

- Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem *e-survey* untuk mengetahui perkembangan *e-survey*.

### 2.1.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara:

$$\text{Bobot nilai rata - rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi Indeks} = \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Setelah langkah ke-3 dilakukan, maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan tabel di bawah ini:

Tabel 2. Kriteria Nilai Persepsi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Internal Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

#### 2.1.4 Penyusunan Laporan

Kegiatan pengukuran survey dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Baristand Industri Banjarbaru selama tahun 2021 didokumentasikan dalam

bentuk laporan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Baristand Industri Banjarbaru.

**BAB III**  
**ANALISIS HASIL SURVEY**

**3.1 Hasil e-survey**

**3.1.1 Identitas Responden**

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Baristand Industri Banjarbaru mencapai 173 responden, terdiri dari :

a. Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	98 responden	63,01%
2	Perempuan	63 responden	36,99%

b. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI	10 responden	5,78%
2	Dosen/Mahasiswa	48 responden	27,75%
3	Swasta/Wiraswasta	103 responden	59,54%
4	Lainnya	12 responden	6,94%

c. Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Prosentase
1	Litbang	11 responden	6,36%
2	Sertifikasi	7 responden	4,05%
3	Kalibrasi	0 responden	0%
4	Pengujian	152 responden	87,86%
5	Pelatihan	3 responden	1,73%

### 3.1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 3. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan TA 2021

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (Indeks)
1	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	3,69
2	Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta kenyamanan ruang tunggu	3,63
3	Keterbukaan informasi mengenai prosedur dan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	3,65
4	Kemudahan mendapatkan informasi progress pelaksanaan pekerjaan	3,66
5	Kepastian lamanya waktu penyelesaian pelayanan	3,45
6	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	3,40
7	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	3,61
8	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya pelayanan yang ditetapkan	3,59
9	Penjelasan informasi jenis pelayanan	3,59
10	Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan	3,57
11	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas yang melayani	3,59
12	Kemampuan administrasi petugas pelayanan	3,63
13	Keramahan petugas dalam melayani	3,70
14	Kecepatan dan daya tanggap petugas	3,70
15	Kesesuaian maklumat dengan pelayanan yang diberikan	3,60
16	Konsistensi petugas dalam menerapkan sistem manajemen terhadap pelayanan	3,58
17	Kecepatan penanganan dan daya tanggap petugas terhadap pengaduan	3,56



18	Respon terhadap komplain pelanggan	3,53
<b>Rata-rata</b>		<b>3,60</b>

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap bulan dan selama tahun 2021 seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat TA 2021

No	Bulan	Jumlah Responden	Indeks Kepuasan Masyarakat
1	Januari	7	3,50
2	Februari	15	3,56
3	Maret	15	3,53
4	April	17	3,54
5	Mei	20	3,57
6	Juni	18	3,54
7	Juli	17	3,69
8	Agustus	15	3,60
9	September	16	3,67
10	Oktober	12	3,65
11	November	8	3,58
12	Desember	13	3,72
<b>Total</b>		<b>173</b>	<b>3,60</b>

Pelaksanaan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru pada bulan Januari-Desember 2021 terhadap seluruh bidang pelayanan dengan diperolehnya 173 responden dari 367 pelanggan pada unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru. Dalam perhitungan terdapat 18 unsur variabel pelayanan yang dikaji dan dibuat dalam bentuk kuesioner.

**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat selama TA 2021 adalah 3,60 Indeks. Nilai Konversi Indeks =  $3,60 \times 25 = 90$  sehingga Mutu Pelayanan Baristand Banjarbaru adalah A (sangat baik)**

Tabel 5. Analisa Hasil yang telah dicapai

<b>Indikator Kinerja 3.1</b>	<b>Target</b>	<b>Capaian</b>	<b>% Capaian</b>
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri	Indeks 3,5	Indeks 3,60	102,86

Berdasarkan data di atas, maka perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat TA 2021 sebesar 3,60 dapat memenuhi target sebesar 3,5. Jumlah responden yang mengisi adalah sebanyak 47% dari total 367 pelanggan. Selain itu, berdasarkan perolehan nilai Indeks per variabel maka diperoleh hasil yaitu:

- Variabel nomor 5,6, dan 18 memiliki nilai Indeks yang rendah diantara variabel yang lain. Variabel-variabel tersebut adalah mengenai kepastian lamanya waktu penyelesaian pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, dan respon terhadap komplain pelanggan.
- Variabel nomor 1,13, dan 14 memiliki nilai Indeks yang tinggi diantara variabel yang lain. Variabel-variabel tersebut adalah mengenai pelanggan merasa puas dengan kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan, keramahan petugas dan kecepatan dan daya tanggap petugas.

Bila dibandingkan, maka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Perbandingan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri Tahun 2017-2021

<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Capaian TA. 2017</b>	<b>Capaian TA. 2018</b>	<b>Capaian TA. 2019</b>	<b>Capaian TA. 2020</b>	<b>Capaian TA. 2021</b>
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri	3,15	3,84	3,84	3,70	3,60

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri yang diperoleh Baristand Industri Banjarbaru mengalami penurunan dibanding tahun 2020. Sementara untuk target jangka menengah berdasarkan Renstra Organisasi adalah sebesar 3,5 sehingga masih mampu memenuhi target tersebut. Sementara itu, jika berdasarkan

Perpres No.18 Tahun 2020 Tentang RPJMN 2020-2024, terdapat Indikator Kinerja yaitu Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat Nasional dimana Instansi Pelaksana adalah Kemenpan-RB dengan target TA 2020 ini tidak ada.

Dimasa pandemi Covid-19, Baristand Industri Banjarbaru terus memberikan jasa pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan, yang telah terintegrasi dengan unit pelayanan jasa teknis. Baristand Industri Banjarbaru melakukan inovasi pelayanan berupa pengembangan sistem informasi baru yaitu Sistem Informasi Baristand Industri Banjarbaru atau biasa disebut "SIBIRU".

Pengembangan yang dilakukan pada SIBIRU antara lain:

1. Penerimaan tamu terintegrasi
2. Verifikasi pembayaran terintegrasi
3. Akun Pelanggan (pendaftaran pengujian secara online)
4. Tracking order pelanggan
5. Monev Layanan Terintegrasi
6. Survey Kepuasan dan Anti Korupsi Terintegrasi

Sistem Informasi Laboratorium (SIL) yang dikembangkan pada TA 2020 dan dilanjutkan tahun 2021 bertujuan untuk peningkatan pelayanan publik terutama terkait proses pengujian telah *dilaunching* pada tanggal 5 November 2020. Pengembangan sistem ini bertujuan salah satu utamanya guna memenuhi tuntutan pelanggan terhadap lamanya waktu penyelesaian pelayanan agar bisa lebih dipercepat dari saat ini.

Selain itu, survey kepuasan pelanggan dapat diakses secara online, dimanapun dan kapanpun oleh pelanggan melalui website Baristand Industri Banjarbaru. Penyebaran kuesioner yang sebelumnya dilaksanakan melalui pengisian kuesioner secara manual oleh pelanggan dimana lembar kuesioner baru bisa diperoleh pelanggan pada saat datang ke unit pelayanan.

Peningkatan jenis layanan jasa juga dilakukan guna memenuhi kepuasan pelanggan. Pada tahun ini, Baristand Industri Banjarbaru berhasil menambah 1 jenis layanan yaitu Layanan Kalibrasi. Sesuai surat nomor 979/3.a.1/LAB/12/2020 yang dikeluarkan oleh KAN diberitahukan bahwa berdasarkan hasil rapat Komite Akreditasi Nasional (KAN) tanggal 16 Desember 2020, KAN telah memutuskan untuk memberikan akreditasi kepada Balai Riset dan Standardisasi Industri Banjarbaru sebagai Laboratorium Kalibrasi dengan nomor akreditasi LK-326-IDN sesuai ruang lingkup yaitu Suhu. Masa akreditasi berlaku 5 (lima) tahun dari tanggal keputusan akreditasi. Saat ini, Baristand

Industri Banjarbaru telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu Terintegrasi dari 5 (lima) Sistem Manajemen terakreditasi dan/atau tersertifikasi yang dimiliki untuk mendukung kualitas layanan publik. Induk Sistem Manajemen untuk Integrasi Dokumen dirubah menjadi SNI ISO 9001:2015 dimana di tahun sebelumnya adalah ISO/IEC 17025:2017. Sistem manajemen tersebut antara lain SNI ISO 9001:2015, ISO/IEC 17025:2017, SNI ISO 17065:2012, KNAPP 02:2017, SNI ISO 37001:2016. Laboratorium Lingkungan juga telah terigister di KLHK sejak Maret 2019. Terkait penerapan Zona Integritas, Baristand Industri Banjarbaru telah memperoleh Predikat WILAYAH BEBAS KORUPSI (WBK) pada tanggal 18 Desember 2020 yang diberikan oleh Kemenpan-RB.

Demi memenuhi kepuasan masyarakat, maka selain penambahan layanan jasa maka dilakukan peningkatan sarana dan prasarana serta kenyamanan ruang tunggu dan Customer Care. Guna menunjang hal tersebut, Ruang pelayanan pada tahun ini kembali direnovasi melalui Kegiatan Renovasi Gedung Tidak Bertingkat yang dianggarkan secara khusus di DIPA. Ruang layanan saat ini pun juga telah diintegrasikan dengan protokol kesehatan Covid-19. Terdapat ruang laktasi yang nyaman bagi para ibu menyusui, minuman gratis, dan fasilitas lainnya.

Peningkatan layanan publik juga tidak lepas dari peran SDM, oleh karena itu setiap tahunnya rutin dilakukan peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan baik internal maupun eksternal. Pelatihan tidak hanya diberikan kepada ASN, namun juga kepada para PPNPN. Pelatihan diberikan dari petugas yang berada di garda depan sampai dengan bagian administrasi. Hal ini dikarenakan bahwa kualitas pelayanan prima tidak hanya bergantung pada bagian pelayanan saja, namun merupakan hasil kerjasama dari setiap pegawai.

Pihak Baristand Industri Banjarbaru juga berusaha menjalin komunikasi yang baik dengan pihak pelanggan. Selain pelanggan bisa berkomunikasi melalui layanan WhatsApp, Kolom Saran dan Komentar di Kuesioner, Baristand Industri Banjarbaru juga rutin melaksanakan acara Temu Pelanggan setiap tahunnya dalam rangkaian kegiatan Diseminasi dan Temu Pelanggan Baristand Industri Banjarbaru tahun 2021 yang dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 24 Juni 2021. Kegiatan ini dilakukan secara daring (online) melalui zoom meeting dan berlangsung kurang lebih selama 3 (tiga) jam mulai Pkl. 09.00 wita s/d Pkl. 12.00 wita. Rangkaian kegiatan Diseminasi dan Temu Pelanggan terdiri dari pembukaan, pemberian penghargaan, penyampaian materi, launching IBT Innovation, diskusi serta penutup. Kegiatan Diseminasi dan Temu Pelanggan Baristand Industri

Banjarbaru tahun 2021 dihadiri sekitar 100 peserta yang terdiri dari perwakilan satker BSKJI, akademisi, asosiasi pengusaha maupun IKM, Dinas Lingkungan Hidup lingkup Provinsi dan Daerah, dan industri seperti industri pertambangan batubara, perkebunan sawit, AMDK dan industri aneka lainnya. Pada acara tersebut diberikan Penghargaan “Pelanggan Setia” kepada tiga perusahaan terpilih.

### **3.2 Kendala Dalam Pelaksanaan Layanan Publik**

Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan Baristand Industri Banjarbaru dalam melaksanakan kegiatan masih terdapat beberapa kendala, diantaranya:

- Respon pelanggan dalam melakukan pengisian survey masih kurang. Berdasarkan jumlah pelanggan layanan jasa Baristand Industri Banjarbaru pada tahun 2021 yaitu 411 pelanggan maka tim pelaksana survey kepuasan pelanggan telah melakukan penyebaran kuesioner kepada 200 pelanggan, namun yang merespon untuk partisipasi pengisian kuesioner didapat 173 pelanggan.

Rekomendasi TA 2020 yang telah ditindaklanjuti pada TA 2021 antara lain:

- Melakukan analisis dan evaluasi kuesioner kepuasan pelanggan guna meningkatkan layanan jasa teknis kepada industri.
- Melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan publik terutama dalam merespon pelanggan dan pemenuhan SPM Pengujian untuk mempertahankan serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.
- Melakukan peningkatan kemampuan dan motivasi kerja terhadap seluruh kinerja pegawai di Baristand Industri Banjarbaru baik ASN dan Non ASN melalui pelatihan internal, pelatihan eksternal, diklat motivasi pegawai, dan lainnya.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Keberhasilan Baristand Industri Banjarbaru dalam mencapai target yang diminta merupakan sebuah wujud keberhasilan atas usaha peningkatan pelayanan publik yang dilakukan selama ini. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada Baristand Industri Banjarbaru sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi layanan publik yang dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Pembuatan pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya dalam mengekspetifkan pelayanan yang sederhana, mudah, dan cepat.

### **4.2 Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil e-survey terhadap pelayanan, maka perlu upaya untuk memperbaiki waktu layanan sehingga menjadi cepat sehingga dapat sesuai dengan waktu pelayanan yang dijanjikan dalam standar layanan. Untuk itu yang perlu ditindaklanjuti sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi standar pelayanan .
2. Melakukan pembekalan pelayan prima
3. Meningkatkan kegiatan yang bisa menjadi jembatan antara pihak Baristand Industri Banjarbaru dengan pihak perusahaan industri/ badan usaha agar lebih mengenalkan produk inovasi hasil litbangyasa serta layanan jasa *problem solving* dan/ataupun penawaran kerjasama.
4. Melakukan analisis dan evaluasi kuesioner kepuasan pelanggan guna meningkatkan layanan jasa kepada industri serta melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan publik terutama dalam merespon pelanggan dan pemenuhan SPM Pengujian untuk mempertahankan serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan
5. Dikarenakan pandemi Covid-19 masih berlangsung diharapkan pelayanan yang terintegrasi protokol kesehatan tetap diberlakukan dan dipantau secara berkala.
6. Penerapan Zona Integritas dengan predikat WBK yang diperoleh Baristand Industri Banjarbaru juga diharapkan dapat membantu memenuhi kepuasan pelanggan terkait Persepsi Anti Korupsi dalam pelaksanaan layanan publik.