

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu faktor utama untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (clean government) dan pemerintahan yang baik (good government) 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 tolok 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.

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 kepuasan 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan

Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, Unit pelayanan publik harus lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

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. Oleh karena itu, pada tahun 2015 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru. Sehubungan dengan hal tersebut, maka langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sangat diperlukan.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.

2. Undang-Undang Republik Indonesia 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. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **1.3. Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru, 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 perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pada Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru
6. 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.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru
8. 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.

### **1.5 Manfaat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran

secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru

#### **1.6. 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), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan

## **BAB II**

### **PROFIL BARISTAND INDUSTRI BANJARBARU**

#### **2.1. Sejarah Singkat**

Balai didirikan pada tahun 1961 dengan nama Balai Penyelidikan Kimia Banjarmasin. Balai telah mengalami beberapa kali perubahan nama antara lain dengan nama Balai Penelitian Kimia Banjarbaru. Selanjutnya sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Perindustrian No.357/M/SK/8/1980 tanggal 26 Agustus 1980, ditetapkan namanya menjadi Balai Penelitian dan Pengembangan Industri Banjarbaru yang selanjutnya disebut Balai Industri Banjarbaru di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri sampai akhir tahun 2002. Pada tahun yang sama terbit Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 784/SK/M/2002, Struktur Organisasi ditata kembali dengan nama Balai Riset dan Standardisasi Industri dan Perdagangan Banjarbaru (Baristand Indag Banjarbaru). Kemudian Struktur Organisasi ditata kembali dalam peraturan Menteri Perindustrian R.I. No.49M-INDPER/ 6/2006, dengan nama Balai Riset dan Standardisasi Industri (Baristand Industri Banjarbaru).

#### **2.2. Tugas dan Fungsi**

Baristand Industri Banjarbaru sebagai unit pelaksana teknis dilingkungan Kementerian Perindustrian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pengkajian Kebijakan Iklim dan Mutu Industri dengan tugas pokok Melaksanakan Riset dan Standardisasi serta Sertifikasi dibidang Industri. Selain menjalankan tugas pokok tersebut, Baristand Industri Banjarbaru juga menyelenggarakan fungsinya:

- a. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan teknologi industri dibidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin, dan hasil produk, serta penanggulangan pencemaran industri perlengkapan.
- b. Penyusunan program dan pengembangan kompetensi dibidang jasa riset/litbang ;
- c. Perumusan dan penerapan standar, pengujian dan sertifikasi dalam bidang bahan baku, bahan penolong, proses, peralatan/mesin dan hasil produk;
- d. Pemasaran, kerjasama, promosi, pelayanan informasi, penyebarluasan dan pendayagunaan hasil riset/ penelitian dan pengembangan.
- e. Pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, tata persuratan, kearsipan, rumah tangga, koordinasi penyusunan bahan rencana dan program, penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan Baristand Industri Banjarbaru.

### 2.3. Visi dan Misi

Visi :

“Menjadi pusat riset yang unggul dalam pengolahan kayu dan potensi lainnya serta layanan jasa di bidang industri yang terpercaya”

Misi :

1. Melaksanakan kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang teknologi industri, penanganan pencemaran akibat kegiatan industri, standardisasi, yang terfokus pada pengolahan kayu dan sumber daya alam lokal.
2. Melakukan inovasi dan penguasaan teknologi yang bermanfaat untuk meningkatkan mutu, nilai tambah dan daya saing IKM.
3. Memberikan jasa pelayanan yang berkualitas di bidang pengujian, konsultasi teknologi produk/ proses, pelatihan teknis operasional, standarisasi sertifikasi, kalibrasi, penanggulangan pencemaran industri dan informasi teknologi.
4. Melakukan kemitraan dengan industri, lembaga litbang, perguruan tinggi dan lembaga lain.

### 2.4. Personil dan Fasilitas

Personil

Baristand Industri Banjarbaru didukung oleh personil sebanyak 80 orang dari berbagai tingkatan pendidikan dan disiplin ilmu. Peningkatan kemampuan personil dilakukan melalui berbagai jenjang pendidikan dan diklat dibidang teknologi (bahan, proses, produk & peralatan), penanggulangan pencemaran, pengujian serta manajemen mutu, baik yang dilaksanakan didalam negeri maupun diluar negeri seperti Perancis, USA, Australia, dan Jepang.

Gedung

Balai memiliki 4 (empat) gedung utama, dengan luas lantai seluruhnya 1.837 m<sup>2</sup> dan berada diatas tanah seluas 7.200 m<sup>2</sup>.

Laboratorium

- Laboratorium Proses Pengolahan Kayu
- Laboratorium Pengujian Kayu dan Rotan
- Laboratorium Pengujian Makanan/Minuman
- Laboratorium Pengujian Aneka Komoditi
- Laboratorium Pengujian Lingkungan
- Laboratorium Pengujian Pupuk
- Laboratorium Pengujian Mikrobiologi

Peralatan

- Bidang Kimia : AAS; GC; Spectrophotometer; Flamephotometer; Bomb Calorimeter ; dll.
- Bidang Fisika/Bangunan : UTM; Mesin Aus; Moisture Tester; Humidifer Chamber, dll.



- Bidang Gas Emisi : Gas Imfinger; Automatic Gas Portable Analyzer; High Volume Sampler, dll.

#### Perpustakaan

Untuk mendukung kegiatannya, Balai memiliki perpustakaan yang dilengkapi dengan + 5.400 judul buku-buku ilmiah antara lain ; laporan hasil penelitian; dan majalah ilmiah.

### **2.5. Jasa Pelayanan Teknis**

Jasa pelayanan teknis yang dapat diberikan oleh Balai kepada masyarakat adalah :

#### a. Penelitian dan Pengembangan

Jasa dibidang penelitian meliputi : bahan baku, proses, produk, peralatan dan pencemaran

#### b. Perekayasaan

Perekayasaan peralatan Teknologi Tepat Guna

#### c. Pelatihan Teknis Operasional

- Teknologi proses (makanan, minuman, tekstil, kayu, dan produk kayu ; penanganan limbah industri dll ).
- Teknik Sampling

#### d. Pengujian

- Makanan dan minuman.
- Kayu, produk kayu
- Bahan bangunan non logam lainnya (batu bata, batako, paving block, dll)
- Limbah industri (padat, cair, gas emisi dan ambien)
- Aneka komoditi (pupuk, mineral industri, minyak atsiri, pakan ternak dll)
- Mikrobiologi (e.coli, jamur, kapang, dll)

### **2.6. Akreditasi Laboratorium**

Laboratorium Penguji Balai Riset dan Standardisasi Industri Banjarbaru telah menerapkan ISO Guide 25 dan mendapatkan akreditasi dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) terhitung sejak tanggal 20 Oktober 2011, dengan No. Akreditasi LP - 543 IDN. Untuk meningkatkan mutu uji dan memberikan kepuasan bagi pelanggan, maka laboratorium menerapkan ISO 17025-2005 dan tetap mengupayakan untuk akreditasi ulang dan penambahan ruang lingkup akreditasi..

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1. Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Merujuk kepada keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian hakikat pelayanan publik, adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

- a. **Pelayanan Administratif**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. **Pelayanan Barang**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. **Pelayanan Jasa**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

### 3.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada waktu belakangan ini sudah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambatan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan di mana perilaku aparat penyedia layanan yang kurang empati dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya, kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda, misalnya terhadap karakteristik produknya; tingkat kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan; atau berhubungan dengan kegunaan/kepuasan atas harga.

Kualitas pelayanan dapat diketahui secara lebih jelas ketika dilakukan analisa kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan layanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan.

### 3.3. Teori Servqual

Teori Service Quality (Servqual) yang dikemukakan oleh Zeithami, Parasuraman, dan Berry (1990) yang menyatakan bahwa kualitas layanan jasa dipengaruhi oleh 5 (lima) dimensi, yaitu dimensi Fisik Nyata (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness) Jaminan (Assurance), dan Kepedulian (Empathy)

1. *Tangible* (kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran). Dimensi ini berkaitan dengan kekinian peralatan yang digunakan, kerapian personil, dan kelengkapan media atau peralatan komunikasi
2. *Reliability* bisa diartikan kemampuan atau keandalan untuk menepati janji. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* bisa diartikan kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat. Dimensi ini mencakup pemberitahuan

petugas kepada pelanggan tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberikan bantuan kepada pelanggan, serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan pelanggan.

4. *Assurance* bisa diartikan pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan. Dimensi ini mencakup kepercayaan diri petugas ketika melayani, perasaan aman pelanggan, dan kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan pelanggan.
5. *Empathy* artinya adalah kepedulian dan perhatian kepada pelanggan. Dimensi ini menuntut berbagai hal diantaranya, petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, serta petugas memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

### **3.4. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu organisasi karena masyarakat adalah pelanggan dari produk/jasa yang dihasilkan. Menurut Philip Kotler (2006,70) mengatakan bahwa, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dari teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (outcome) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

### **3.5. Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk mengukur kepuasan masyarakat perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 adalah Pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang

diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

PERMEN PAN & RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah dasar untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Peraturan ini mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala, minimal 1 (satu) kali setahun. Apabila dibutuhkan dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Satu hal yang berbeda dalam peraturan ini dibandingkan dengan KEPMENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu menggunakan indikator dan metodologi survei yang sesuai dengan karakteristik masing-masing jenis pelayanan publik, mengingat beragamnya sifat pelayanan publik yang ada.

## **BAB IV**

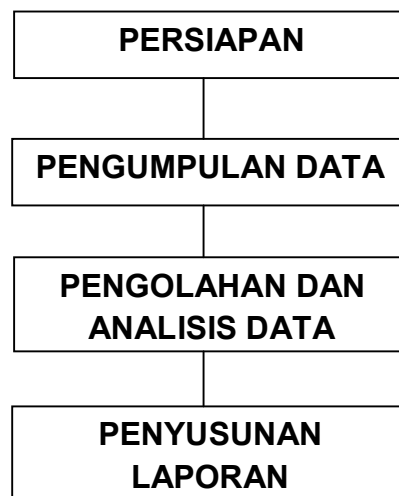
### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **4.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari-Desember Tahun 2015 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan diperolehnya 40 (empat puluh) kuesioner dari Responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru.

#### **4.2 Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



**Gambar 1. Tahapan Survey**

### 4.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

#### a) Penyiapan Bahan

##### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

##### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi nama dan nama perusahaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

##### 3. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 ada 14 unsur, kemudian dikembangkan oleh Kementerian Perindustrian menjadi 16 unsur serta ditambahkan oleh Baristand Industri Banjarbaru yang "relevan, valid" dan "reliabel", sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat menjadi 21 unsur; yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Keramahan petugas pelayanan yaitu perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ramah dan saling menghargai serta menghormati;
11. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
12. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
13. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
14. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
15. Maklumat/janji pelayanan, yaitu kesanggupan menyelenggarakan pelayanan jasa di bidang pengujian kepada masyarakat pengguna jasa secara "SANTUN".
16. Sarana pengaduan/keluhan/saran, yaitu, sarana yang digunakan untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### 4. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik



diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna jasa layanan pada Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden ditiap lokasi penelitian.

#### 4.2.2 Metoda Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 16 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai Rata2 tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{16} = 0,0625$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

#### 4.2.3 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan pengguna jasa Baristand Industri Banjarbaru baik dari perusahaan, instansi pemerintah maupun umum, dengan jumlah responden adalah 40 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari-Desember 2015

#### 4.2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

#### 4.2.5 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

## BAB V HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (40 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,0625.

Nilai rata-rata unsur dari masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,13
2	Persyaratan Pelayanan	3,15
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,40
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,10
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,23
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,25
7	Kecepatan Pelayanan	2,48
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,05
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,23
10	Keramahan petugas pelayanan	3,20
11	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,25
12	Kepastian Biaya Pelayanan	3,50
13	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,03
14	Kenyamanan Lingkungan	3,28
15	Maklumat / Janji pelayanan	3,20
16	Sarana pengaduan/keluhan/saran	3,50

Untuk mengetahui nilai indeks jasa pelayanan teknis adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Indeks} &= (3,13 \times 0,0625) + (3,15 \times 0,0625) + (3,40 \times 0,0625) + (3,10 \times 0,0625) + \\ &\quad (3,23 \times 0,0625) + (3,25 \times 0,0625) + (2,48 \times 0,0625) + (3,05 \times 0,0625) + \\ &\quad (3,23 \times 0,0625) + (3,20 \times 0,0625) + (3,25 \times 0,0625) + (3,50 \times 0,0625) + \\ &\quad (3,03 \times 0,0625) + (3,28 \times 0,0625) + (3,20 \times 0,0625) + (3,50 \times 0,0625) = 3,40 \end{aligned}$$

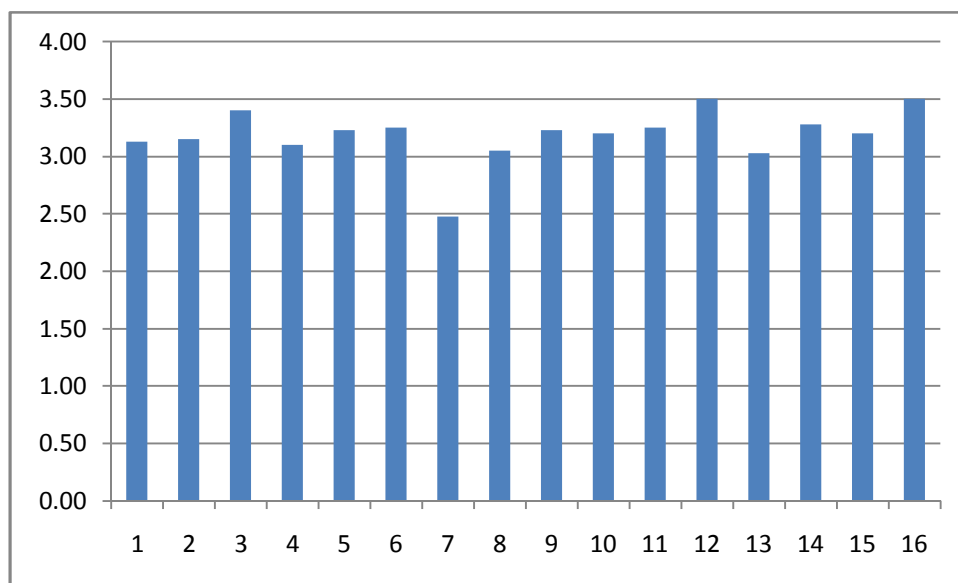
Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

Nilai indeks setelah dikonversi adalah  $\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25 = 3,40 \times 25 = 85$

Sehingga Mutu Pelayanan adalah A ( Sangat Baik )

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa Indeks tingkat kepuasan pelanggan untuk layanan laboraorium penguji Baristand Industri Banjarbaru tahun 2015 adalah 3,40 dan setelah dikonversi adalah 85 dengan katagori sangat baik. Nilai tersebut didapatkan dari survey terhadap dari 40 responden.

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Jasa Laboratorium Penguji dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan, karena masih ada beberapa indikator maupun sub indikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang tidak baik. Dari 16 indikator yang diteliti ada 15 indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa sedangkan 1 indikator lainnya masuk dalam kategori belum baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan yaitu Waktu penyelesaian pekerjaan, seperti terlihat pada grafik dibawah ini :



Grafik . Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Gambaran dan analisis hasil capaian Survey Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Riset dan Standardisasi Industri Banjarbaru sebagai Unit Pelayanan Publik, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Pelaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat pada tahun 2015 pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Banjarbaru adalah unit layanan laboratorium pengujian.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat yang dijelaskan pada Bab sebelumnya dari unit layanan publik di Baristand Industri Banjarbaru serta kesimpulan dari survey kepuasan masyarakat secara keseluruhan dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

Dari 16 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 1 indikator pelayanan dengan kategori cukup baik tetapi mendekati point yang sangat rendah, yaitu dengan nilai unsur rata-rata 2,48 atau 6,25%. Untuk persentase tingkat kesesuaian antara Kinerja layanan yang telah dilaksanakan dengan harapan dari pelanggan jasa pelayanan Laboratorium Pengujian Baristand Industri Banjarbaru secara keseluruhan adalah sebesar 93,75% terdapat satu indikator yang paling rendah nilai kesesuaian yaitu waktu penyelesaian pekerjaan yang dirasakan oleh masyarakat sangat jauh dari harapannya. Sebagai prioritas dalam perbaikan terus menerus manajemen Baristand Industri Banjarbaru harus sesuai dengan tingkat pokok permasalahan, berdasarkan grafik indeks kepuasan masyarakat bahwa untuk indikator waktu penyelesaian pekerjaan adalah menjadi prioritas utama dalam tindakan perbaikan, selanjutnya pada prioritas berikutnya yaitu sarana layanan dan kebijakan dalam penentuan biaya/tarif, dan harus dipertahankan adalah indikator disiplin petugas, kemampuan petugas, prosedur layanan, kejelasan petugas, jaminan layanan dan spesifikasi layanan, selanjutnya yang dianggap pelanggan sebagai indikator yang kurang penting tetapi memenuhi kepuasan pelanggan yaitu kenyamanan pelanggan dan persyaratan pelanggan.

#### **4.2. SARAN-SARAN :**

1. Pelanggan berharap waktu pengujian atau LHU dipercepat, namun tetap tidak mengurangi keakuratan hasil dari pengujian, sehingga perusahaan dalam hal pelaporan bisa tepat waktu kepada instansi terkait.
2. LHU yang sudah selesai mohon diinformasikan kepada perusahaan/ pelanggan melalui telepon/ sms/ e-mail.
3. Sebaiknya ditambahkan lembar ke-3 pada LHU untuk saran/ kesimpulan tentang parameter uji yang tidak memenuhi syarat/ baku mutu.
4. Personal dan peralatan sampling udara mohon ditambah agar pelayanan maksimal.