

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BARISTAND INDUSTRI BANJARBARU



DIPA Nomor : 019.07.2.247232/2019

Tanggal : 30 Desember 2019

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI BANJARBARU
TAHUN ANGGARAN 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Baristand Industri Banjarbaru Tahun 2019 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 tertentu sehingga 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 2019 sampai dengan bulan Desember 2019; disusun untuk kepentingan pelaporan capaian Sasaran Kinerja Pegawai Kepala Baristand Industri Banjarbaru untuk periode Januari - Desember 2019.

Banjarbaru, Desember 2019

Penyusun

Sofia Kuswarini

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Pengertian Umum.....	4
1.4. Maksud dan Tujuan.....	5
1.5. Manfaat.....	6
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai.....	6
II. PROFIL BARISTAND INDUSTRI BANJARBARU	7
2.1. Sejarah Singkat.....	7
2.2. Tugas dan Fungsi.....	7
2.3. Visidan Misi	8
2.4. Personil dan Fasilitas.....	8
2.5. Jasa Pelayanan Teknik.....	9
2.6. Akreditasi Laboratorium.....	10
III. TINJAUAN PUSTAKA	11
3.1. Pelayanan Publik.....	11
3.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	12
3.3. Teori Servqual.....	12
3.4. Kepuasan Masyarakat.....	13
3.5. Survey Kepuasan Masyarakat.....	14
IV. METODOLOGI PENGUKURAN	15
4.1. Ruang Lingkup.....	15
4.2. Tahapan Kegiatan Survey	15
4.2.1. Persiapan.....	16
4.2.2. Pengumpulan data	19
4.2.3. Pengolahan dan analisa data	19
4.2.4. Penyusunan laporan.	19
V. HASIL PENGUKURAN	20
5.1 Tingkat Kepentingan.....	20

5.2 Tingkat Kepuasan	21
5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	22
VI. PENUTUP	24
6.1 Kesimpulan.....	24
6.2 Saran.....	24

Lampiran :

- a) *Data Kuesioner*
- b) *Surat keputusan*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor utama untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan pemerintahan 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 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 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik, Baristand Industri Banjarbaru melakukan survei kepuasan masyarakat untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan publik tahun 2019. Data hasil survey yang

dilakukan sampai dengan triwulan III telah diolah untuk mendapatkan data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan balai. Hasil survai tersebut dilaporkan dalam laporan ini dalam rangka pelaporan capaian Sasaran Kinerja Pegawai Kepala Baristand Industri Banjarbaru untuk periode Januari – Desember 2019.

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. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 independen 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 aparaturnya 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 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 aparaturnya 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 aparaturnya 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.

1.5 Manfaat

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

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

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), 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 di lingkungan Kementerian Perindustrian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Industri dengan tugas pokok Melaksanakan Riset dan Standardisasi serta Sertifikasi dibidang Industri. Selain menjalankan tugas pokok tersebut, Baristand Industri Banjarbaru juga menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- 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 hasil hutan kayu, non kayu dan potensi lainnya serta layanan jasa di bidang industri yang terpercaya”

Misi :

1. Melaksanakan kegiatan penelitian dan pengembangan dan standardisasi di bidang pengolahan hasil hutan kayu, non kayu, dan potensi lainnya.
2. Melakukan inovasi dan penguasaan teknologi di bidang pengolahan hasil hutan kayu, non kayu, dan potensi lainnya 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, 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 87 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 m² dan berada diatas tanah seluas 7.200 m².

➤ 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 VolumeSampler, 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. Pengujian
 - Makanan dan minuman.
 - Kayu, produk kayu
 - Bahan bangunan non logam lainnya (batu bata, batako, paving block, dan lain- lain)
 - Limbah industri (padat, cair, gas emisi dan ambien)
 - Aneka komoditi (pupuk, mineral industri, minyak atsiri, pakan ternak dan lain-lain)
 - Mikrobiologi (E.coli, jamur, kapang, dan lain-lain)
- d. Sertifikasi Produk
 - Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) jenis air mineral, air demineral dan air embun
 - Garam konsumsi beryodium

2.6. Akreditasi Laboratorium

Laboratorium Penguji Balai Riset dan Standardisasi Industri Banjarbaru telah menerapkan SNI ISO/IEC 17025:2017, yang terakreditasi oleh KAN dengan nomor : LP-543 IDN pada tanggal 16 Maret 2020 serta Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001:2015 disertifikasi oleh B4T Quality System Certification dengan nomor 392/Q-12/186, tentang Jasa Layanan Pengujian Makanan dan Minuman, Pupuk dan Bahan Galian, Udara, Air, dan Limbah Air. Lembaga Sertifikasi Produk (LSPro) Balai Riset dan Standardisasi Industri Banjarbaru juga telah terakreditasi oleh KAN dengan nomor akreditasi LSPR-059-IDN sejak tanggal 23 Agustus 2017, SNI ISO/IEC 17065 : 2012, tahun ini ada penambahan ruang ingkup Karet/SIR dan Pupuk NPK Padat, SNI ISO/IEC 17067 : 2013, tanggal 19 Nopember 2019.

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 adalah 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. *Responsiviness* 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 2019 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan diperolehnya 90 (sembilan puluh) Pelanggan 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 2 (dua) bagian, yaitu :

Bagian I : Petunjuk pengisian yang menjelaskan bagaimana cara Mengisi kuesioner, penjelasan tentang unsur-unsur yang dinilai dan kriteria skala penilaian, serta tabel isian kuesioner.

Bagian II : Saran dan masukan yang memberikan kesempatan Kepada pelanggan untuk memberikan kritik/saran/masukan untuk peningkatan pelayanan balai.

Sebelum masuk ke Bagian I dan II, terdapat isian tentang identitas responden meliputi nama dan alamat perusahaan serta sudah berapa lama menjadi pelanggan Baristand Industri Banjarbaru. Bagian ini bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap layanan Baristand Industri Banjarbaru.

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 18 unsur sebagai berikut.

A. Persyaratan

1. Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan

2. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta kenyamanan ruang tunggu
- B. Prosedur
1. Keterbukaan informasi mengenai prosedur dan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan
 2. Kemudahan mendapatkan informasi progress pelaksanaan pekerjaan
- C. Waktu pelayanan
1. Kepastian lamanya waktu penyelesaian pelayanan
 2. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan
- D. Biaya/tarif
1. Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan
 2. Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya pelayanan yang ditetapkan
- E. Produk spesifikasi jenis jenis pelayanan
1. Penjelasan informasi jenis pelayanan
 2. Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan
- F. Kompetensi pelaksana
1. Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas yang melayani
 2. Kemampuan administrasi petugas pelayanan
- G. Perilaku pelaksana
1. Keramahan petugas dalam melayani
 2. Kecepatan dan daya tanggap petugas
- H. Maklumat pelayanan
1. Kesesuaian maklumat dengan pelayanan yang diberikan
 2. Konsistensi petugas dalam menerapkan sistem manajemen terhadap pelayanan
- I. Penanganan pengaduan
1. Kecepatan penanganan dan daya tanggap petugas terhadap pengaduan
 2. Respon terhadap complain pelanggan

Semua unsur di atas dinilai oleh responden dari dua sisi, yaitu tingkat kepentingan unsur tersebut bagi responden, serta tingkat kepuasan responden terhadap unsur pelayanan tersebut.

4. Bentuk Jawaban

- a). Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan sebagai berikut.

Tingkat kepentingan :

1. : Sangat tidak penting
2. : Tidak penting
3. : Cukup penting
4. : Penting
5. : Sangat penting

Tingkat kepuasan :

1. : Sangat tidak puas
2. : Tidak puas
3. : Cukup puas
4. : Puas
5. : Sangat puas

b) Kriteria Responden

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

c) Metode Pemilihan Responden

Sedapat mungkin seluruh pelanggan layanan jasa balai menjadi responden survey kepuasan masyarakat .

4.2.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan pengguna jasa Baristand Industri Banjarbaru baik

dari perusahaan, instansi pemerintah maupun umum. Sehubungan dengan tujuan dari pelaporan ini kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam periode bulan Januari-Desember 2019.

4.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Pengolahan data kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Menghitung rata-rata nilai dari seluruh responden untuk setiap unsur pelayanan secara terpisah untuk nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.
- b. Menghitung nilai IKM dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Index Kepuasan}}{\text{Index Kepentingan}}$$

- c. Mengkonversi hasil hitungan b menjadi IKM dengan skala 4 menggunakan rumus berikut :

$$\text{IKM (indeks skala 4)} = \text{IKM} \times 4$$

4.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang menjadi dokumen penting untuk 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

Sampai dengan bulan Desember tahun 2019, telah masuk data dari 276 responden yang selanjutnya diolah dan dianalisis lebih lanjut. Hasil pengolahan data tersebut disajikan pada uraian berikut.

5.1 Tingkat Kepentingan

TINGKAT KEPENTINGAN												SKALA 4		
JUMLAH							PEMBOBOTAN					INDEX	CSI	
	1	2	3	4	5	TOTAL	1	2	3	4	5	TOTAL		
VAR 1	0	0	11	92	162	265	0	0	33	368	810	1211	3.66	97%
VAR 2	0	0	10	104	151	265	0	0	30	416	755	1201	3.63	98%
VAR 3	0	0	13	99	153	265	0	0	39	396	765	1200	3.62	99%
VAR 4	0	0	12	98	155	265	0	0	36	392	775	1203	3.63	97%
VAR 5	0	0	15	78	172	265	0	0	45	312	860	1217	3.67	91%
VAR 6	0	0	11	68	186	265	0	0	33	272	930	1235	3.73	87%
VAR 7	0	0	9	79	177	265	0	0	27	316	885	1228	3.71	98%
VAR 8	0	0	9	92	164	265	0	0	27	368	820	1215	3.67	97%
VAR 9	0	0	9	95	161	265	0	0	27	380	805	1212	3.66	96%
VAR 10	0	0	10	90	165	265	0	0	30	360	825	1215	3.67	94%
VAR 11	0	0	14	94	157	265	0	0	42	376	785	1203	3.63	97%
VAR 12	0	0	15	93	157	265	0	0	45	372	785	1202	3.63	98%
VAR 13	0	0	9	82	174	265	0	0	27	328	870	1225	3.46	97%
VAR 14	0	0	9	88	168	265	0	0	27	352	840	1219	3.68	98%
VAR 15	0	0	17	103	145	265	0	0	51	412	725	1188	3.59	96%
VAR 16	0	0	11	99	155	265	0	0	33	396	775	1204	3.45	96%
VAR 17	0	0	9	86	170	265	0	0	27	344	850	1221	3.69	95%
VAR 18	0	0	11	80	174	265	0	0	33	320	870	1223	3.69	94%

5.2 Tingkat Kepuasan

TINGKAT KEPUASAN													
JUMLAH							PEMBOBOTAN						
	1	2	3	4	5	TOTAL	1	2	3	4	5	TOTAL	
VAR 1	0	0	16	116	133	265	0	0	48	464	665	1177	3.55
VAR 2	0	0	13	117	135	265	0	0	39	468	675	1182	3.57
VAR 3	0	0	14	115	136	265	0	0	42	460	680	1182	3.57
VAR 4	0	0	16	122	127	265	0	0	48	488	635	1171	3.54
VAR 5	1	1	47	114	100	263	3	3	141	456	500	1103	3.33
VAR 6	1	1	41	117	96	256	3	3	123	468	480	1077	3.25
VAR 7	0	0	14	108	145	267	0	0	42	432	725	1199	3.62
VAR 8	0	0	17	107	140	264	0	0	51	428	700	1179	3.56
VAR 9	0	0	19	127	119	265	0	0	57	508	595	1160	3.50
VAR 10	0	2	25	123	115	265	0	6	75	492	575	1148	3.47
VAR 11	0	0	23	114	128	265	0	0	69	456	640	1165	3.52
VAR 12	0	0	23	105	137	265	0	0	69	420	685	1174	3.54
VAR 13	0	0	16	77	172	265	0	0	48	308	860	1216	3.67
VAR 14	0	0	19	95	151	265	0	0	57	380	755	1192	3.60
VAR 15	0	0	22	136	107	265	0	0	66	544	535	1145	3.46
VAR 16	0	0	20	126	119	265	0	0	60	504	595	1159	3.50
VAR 17	1	0	19	129	116	265	3	0	57	516	580	1156	3.49
VAR 18	1	0	24	121	119	265	3	0	72	484	595	1154	3.48

5.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berikut ini adalah hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.

No	Unsur Pelayanan	IKM	Nilai IKM (indeks skala 4)
1	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	0,971924	3,89
2	Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta kenyamanan ruang tunggu	0,984180	3,94
3	Keterbukaan informasi mengenai prosedur dan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	0,985000	3,94
4	Kemudahan mendapatkan informasi progress pelaksanaan pekerjaan	0,973400	3,89
5	Kepastian lamanya waktu penyelesaian pelayanan	0,906327	3,63
6	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	0,872965	3,49
7	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	0,976384	3,91
8	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya pelayanan yang ditetapkan	0,970370	3,88
9	Penjelasan informasi jenis pelayanan	0,957096	3,83
10	Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan	0,944856	3,78
11	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas yang melayani	0,968412	3,87
12	Kemampuan administrasi petugas pelayanan	0,976705	3,91
13	Keramahan petugas dalam melayani	0,972692	3,89
14	Kecepatan dan daya tanggap petugas	0,977851	3,91
15	Kesesuaian maklumat dengan pelayanan yang diberikan	0,963805	3,86
16	Konsistensi petugas dalam menerapkan sistem manajemen terhadap pelayanan	0,958333	3,83
17	Kecepatan penanganan dan daya tanggap petugas terhadap pengaduan	0,946765	3,79
18	Respon terhadap komplain pelanggan	0,943581	3,77
	Rata-rata	0,958319	3,83

Berdasarkan perhitungan di atas, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan untuk Baristand Industri Banjarbaru mencapai 95,83 % atau 3,83 indeks (skala 4). Capaian ini menunjukkan adanya sedikit penurunan pada kualitas pelayanan publik dalam penyelesaian hasil uji Baristand Industri Banjarbaru dibandingkan dengan tahun sebelum, yaitu tahun 2019 dengan capaian IKM 96,05% atau 3,84 indeks (skala 4).

Jika dilihat dari nilai IKM untuk setiap unsur pelayanan yang dinilai, terlihat bahwa 13 unsur atau 72,22 % dari unsur yang dinilai mencapai nilai IKM lebih besar dari 3,80 indeks (>95%). Sedangkan 5 unsur lainnya berada pada kisaran 3,40 – 3,8 indeks, yaitu :

- a. Kepastian lamanya waktu penyelesaian pelayanan (3,63 indeks)
- b. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (3,49 indeks)
- c. Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan pekerjaan (3,78 indeks)
- d. Kecepatan penanganan dan daya tanggap petugas terhadap pengaduan (3,79 indeks)
- e. Respon terhadap komplain pelanggan (3,77 indeks)

Dari hasil survey ini terlihat bahwa unsur waktu pelayanan atau Standar Pelayan Minimal (poin a dan b di atas) menjadi perhatian yang penting bagi pengguna jasa. Meskipun nilai indeks untuk unsur tersebut sudah cukup, namun demikian Baristan Industri Banjarbaru masih berpeluang untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan publiknya ditinjau dari sisi waktu (SPM rata-rata belum tercapai).

Sedangkan pada poin c dan d, titik berat pada petugas customer service, walaupun mendapatkan nilai terendah akan tetapi masih lebih rendah dari poin a dan b. Untuk poin e, respon terhadap komplain dengan nilai indeks 3,77 dikarenakan untuk penanganan komplain ada beberapa tahapan dari manajemen sehingga waktu penyelesaian juga lebih lambat

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survey Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran perkembangan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Riset dan Standardisasi Industri Banjarbaru sebagai Unit Pelayanan Publik. Ketepatan waktu penyelesaian menjadi faktor yang sangat penting, karena hasil uji tersebut juga menjadi bahan untuk pelaporan ke instansi terkait misalnya DLH atau KemenLHK.

Dari beberapa saran masyarakat pengguna layanan jasa di Baristand Industri Banjarbaru menghendaki agar tidak saja udara yang disampling ke lokasi perusahaan tetapi juga air limbah, karena syarat pelaporan dari KemenLHK menghendaki PPC yang sudah mendapatkan lisensi BNSP KemenLHK tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia dan Sertifikasi pengambil Contoh Uji Air.

6.2. Saran

Berdasarkan survey yang dilakukan sampai dengan akhir tahun 2019, diperoleh tingkat kepuasan masyarakat mencapai 3,84 indeks (skala 4) atau 95,83% yang berarti pelaksanaan pelayanan publik Baristand Industri Banjarbaru cukup baik atau sama dengan tahun 2018, Namun demikian unsur kepastian dan ketepatan waktu pelayanan publik masih perlu ditingkatkan lagi di masa yang akan datang, serta respon komplain perlu koordinasi yang lebih terpadu agar lebih cepat.

Berdasarkan saran yang ditampung dari kuesioner pelanggan/responden, dapat dijadikan tolak ukur untuk perbaikan kualitas pelayanan di masa yang akan datang dan menjadi unit pelayanan yang kredibel dalam memberikan pelayanan publik

