

LAPORAN SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



DIPA Nomor : 019.07.2.247232/2020
Tanggal : 30 Desember 2020

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI BANJARBARU
TAHUN ANGGARAN 2020

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 2020 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 2020; disusun untuk kepentingan pelaporan capaian Sasaran Kinerja Pegawai Kepala Baristand Industri Banjarbaru untuk periode Januari - Desember 2019.

Banjarbaru, Desember 2020
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
3.2 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 2020.....	10
4. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat TA 2020	11
5. Analisa Hasil yang telah dicapai	12
6. Perbandingan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri Tahun 2016-2020	13

DAFTAR GAMBAR

1. Tahapan Survey	5
2. Isian pada Link Survey.....	7
3. Histogram Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan TA 2020	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor utama untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan kepengelolaan 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 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. 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. 16 tahun 2014 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 2020. 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. 16 tahun 2014 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 2020. 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 2020 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"> • Nama • Alamat
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
	A. Persyaratan
1	Kemudahan Dalam Mengurus dan memenuhi persyaratan
2	Ketersediaan sarana & prasarana yang memadai serta
	B. Prosedur
3	Keterbukaan informasi mengenai prosedur & kejelasan alur dalam prosedur pelayanan ?
4	Kemudahan mendapatkan informasi progress pelaksanaan pekerjaan ?
	C. Waktu Pelayanan
5	Kepastian lamanya waktu penyelesaian pelayanan
6	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan ?
	D. Biaya Tarif
7	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan ?
8	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya layanan yang ditetapkan ?
	E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
9	Penjelasan informasi Jenis Pelayanan ?
10	Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan ?
	F. Kompetensi Pelaksana
11	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas yang melayani ?
12	Kemampuan administrasi petugas pelayanan ?
	G. Perilaku Pelaksana
13	Keramahan petugas dalam melayani ?
14	Kecepatan dan daya tangkap petugas ?
	H. Maklumat Pelayanan
15	Kesesuaian maklumat dengan pelayanan yang diberikan ?
16	Konsistensi petugas dalam menerapkan sistem manajemen terhadap pelayanan ?

	I. Penanganan Pengaduan
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 2020.
- 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/>

The screenshot shows a web browser window with the URL `surveysibiru.net/user/survey_detail/9`. The page has a blue header with the logo of the Indonesian Ministry of Industry (Kementerian Perindustrian). A white form is overlaid on the page, containing the following text and fields:

Untuk meningkatkan kualitas layanan jasa BRSSB 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 – 1,75	25,00 – 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 – 100,0	A	Sangat Baik

2.1.4 Penyusunan Laporan

Kegiatan pengukuran survey dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Baristand Industri Banjarbaru selama tahun 2020 didokumentasikan dalam

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

BAB III
ANALISIS HASIL SURVEY

3.1 Hasil e-survey

Tabel 3. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan TA 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM (Indeks)
1	Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan	3,78
2	Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta kenyamanan ruang tunggu	3,70
3	Keterbukaan informasi mengenai prosedur dan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	3,72
4	Kemudahan mendapatkan informasi progress pelaksanaan pekerjaan	3,71
5	Kepastian lamanya waktu penyelesaian pelayanan	3,53
6	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan	3,49
7	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	3,78
8	Kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya pelayanan yang ditetapkan	3,75
9	Penjelasan informasi jenis pelayanan	3,70
10	Ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan	3,64
11	Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas yang melayani	3,74
12	Kemampuan administrasi petugas pelayanan	3,74
13	Keramahan petugas dalam melayani	3,79
14	Kecepatan dan daya tanggap petugas	3,77
15	Kesesuaian maklumat dengan pelayanan yang diberikan	3,70
16	Konsistensi petugas dalam menerapkan sistem manajemen terhadap pelayanan	3,67

17	Kecepatan penanganan dan daya tanggap petugas terhadap pengaduan	3,67
18	Respon terhadap komplain pelanggan	3,63
	Rata-rata	3,70

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap bulan dan selama tahun 2020 seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat TA 2020

No	Bulan	Jumlah Responden	Indeks Kepuasan Masyarakat
1	Januari	20	3,93
2	Februari	20	3,52
3	Maret	13	3,55
4	April	5	3,98
5	Mei	6	3,99
6	Juni	7	3,81
7	Juli	7	3,86
8	Agustus	15	3,91
9	September	20	3,55
10	Oktober	21	3,44
11	November	13	3,47
12	Desember	14	3,34
	Total	161	3,70

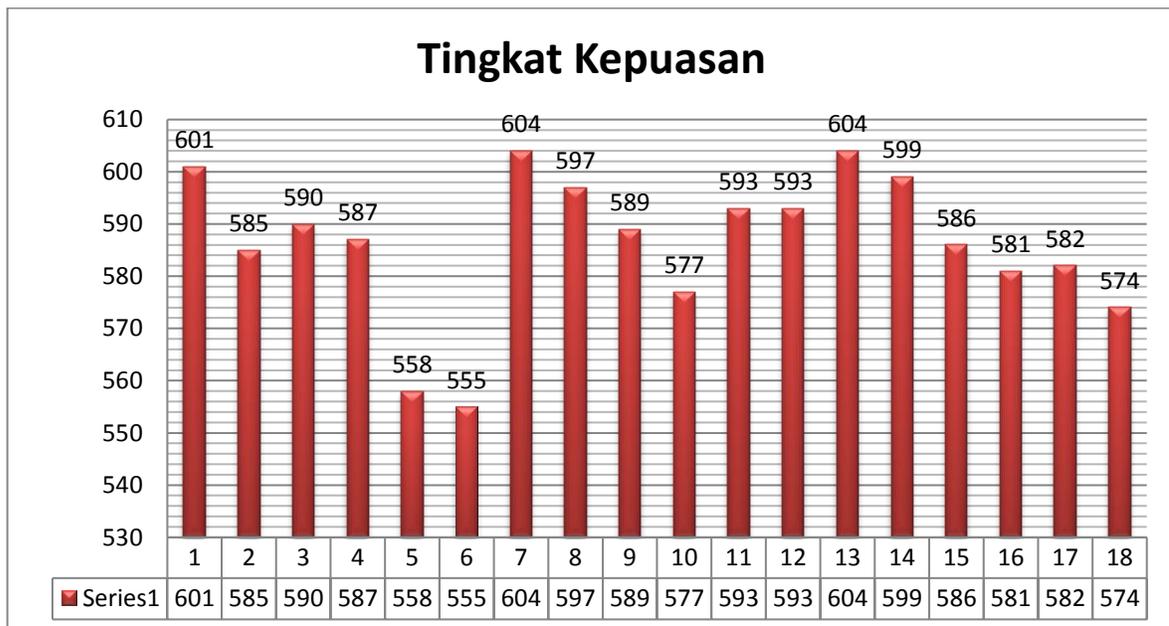
Pelaksanaan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru pada bulan Januari-Desember 2020 terhadap seluruh bidang pelayanan dengan diperolehnya 161 responden dari 411 pelanggan pada unit pelayanan Baristand Industri Banjarbaru. Dalam perhitngan terdapat 18 unsur variabel pelayanan yang dikaji dan dibuat dalam bentuk kuesioner. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat selama TA 2020 adalah 3,70 Indeks.

Tabel 5. Analisa Hasil yang telah dicapai

Indikator Kinerja 3.1	Target	Capaian	% Capaian
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri	Indeks 3,5	Indeks 3,70	106

Berdasarkan data di atas, maka perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat TA 2020 sebesar 3,70 dapat memenuhi target sebesar 3,5. Jumlah responden yang mengisi adalah sebanyak 39% dari total 411 pelanggan. Selain itu, berdasarkan perolehan nilai Indeks per variabel maka diperoleh hasil yaitu:

- Variabel nomor 5,6,10, dan 18 memiliki nilai Indeks yang rendah diantara variabel yang lain. Variabel-variabel tersebut adalah mengenai lamanya waktu penyelesaian pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, ketepatan waktu petugas pelayanan, dan respon terhadap komplain pelanggan.
- Variabel nomor 1,7, dan 13 memiliki nilai Indeks yang tinggi diantara variabel yang lain. Variabel-variabel tersebut adalah mengenai pelanggan merasa puas dengan kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan, keterbukaan mengenai rincian biaya, dan keramahan petugas.



Gambar 2. Histogram Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan TA 2020

Bila dibandingkan, maka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Perbandingan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri Tahun 2016-2020

Indikator Kinerja	Capaian TA. 2016	Capaian TA. 2017	Capaian TA. 2018	Capaian TA. 2019	Capaian TA. 2020
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri	3,16	3,15	3,84	3,84	3,70

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri yang diperoleh Baristand Industri Banjarbaru mengalami penurunan dibanding tahun 2019. Sementara untuk target jangka menengah berdasarkan Renstra Organisasi adalah sebesar 3,6 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. Proses pengujian terintegrasi
4. LHU terintegrasi dengan QR Code
5. Informasi Proses by SMS
6. Monev Layanan Terintegrasi
7. Survey Kepuasan dan Anti Korupsi Terintegrasi

Sistem Informasi Laboratorium (SIL) yang dikembangkan pada TA 2020 dan 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, sejak bulan September 2020, 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. Pada tahun 2020, 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. 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. Pada tanggal 12 Agustus 2020, Baristand Industri Banjarbaru menyelenggarakan acara Temu Pelanggan dengan mengusung tema “Layanan Jasa Teknis Berintegrasi di Era Adaptasi Baru” yang diikuti oleh 80 peserta dari kalangan industri (tambang, karet, sawit, AMDK) dan kalangan instansi. Peserta merupakan pelanggan jasa layanan Baristand Industri Banjarbaru yang ada di Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Acara dilaksanakan secara daring melalui Aplikasi Zoom Meeting dikarenakan adanya Pandemi. Acara berlangsung selama kurang lebih 3 jam dari pukul 09.00 sampai dengan 12.00 WITA. 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.
- Selama pandemi Covid-19 kegiatan sampling sempat dihentikan dari bulan April – Juni. Kegiatan tersebut dibuka kembali pada bulan Juli dengan lokasi sampling yang dibatasi oleh Satker, diprioritaskan di daerah Kalsel serta kesepakatan penerapan protokol kesehatan dengan perusahaan peminta jasa sampling.

Rekomendasi TA 2019 yang telah ditindaklanjuti pada TA 2020 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 mengefektifkan 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.