

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat



BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MANADO

TAHUN 2019

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (clean government) dan pemerintahan yang baik (good governance) adalah : partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan system administrasi Negara. Reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai tindak lanjut reformasi birokrasi dalam melaksanakan perbaikan layanan publik di Unit Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado sesuai dengan Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi alat penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengumpulan 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 ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

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. 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 khususnya masyarakat industri sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka pelaksanaan pengukuran kinerja melalui survey kepuasan masyarakat, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan Keputusan Menteri No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan ini merupakan pengganti keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pada tahun 2019 ini, Tim Pengukur pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Baristand Industri Manado, yang ditetapkan dengan Surat Kepala Baristand Industri Manado No. 135.1/Bd/BP.8/SK/II/2015 tanggal 2 Februari 2015, telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna jasa di Baristand Industri Manado.

2. Dasar Hukum

- ❖ Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- ❖ Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian
- ❖ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- ❖ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil yang diperoleh dari kegiatan survey ini, dimaksudkan untuk:

- ❖ Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.

- ❖ Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- ❖ Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- ❖ Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado.

4. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat

- ❖ Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- ❖ Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- ❖ Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

5. Ruang Lingkup Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk pelayanan jasa pengujian yang diselenggarakan oleh Baristand Industri Manado dengan ruang lingkup penilaian survey mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan,

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

1. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat, dilaksanakan pada bulan Januari – Oktober Tahun 2019 dan dilakukan pengolahan data pada bulan November 2019.

2. Mekanisme dan Tahapan Kegiatan Survei

Mekanisme survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan mengikuti Standard Operasional Prosedur (SOP) yang diatur pada Sistem Manajemen Mutu Baristand Industri Manado (SMM – BIM – 03 06 2014) tentang Survey Kepuasan Masyarakat). Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :

- a). Persiapan
- b). Pengumpulan data
- c). Pengolahan dan analisis data
- d). Penyusunan laporan

a) Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah Penyiapan Bahan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Pertanyaan pada kuisisioner disesuaikan dengan tujuan untuk mengukur kinerja pelayanan publik Baristand dan sesuai dengan ruang lingkup survey yang diatur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- a. Persyaratan
 - Ketersediaan informasi jasa pengujian yang diberikan
- b. Prosedur

Ketersediaan informasi jasa pengujian yang diberikan

c. Waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan pengujian yang diberikan

d. Biaya/Tarif

Harga yang ditawarkan terhadap jasa yang diberikan

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Ketersediaan informasi jasa pengujian yang diberikan
- Kelengkapan fasilitas untuk pengujian

f. Kompetensi Pelaksana

- Penguasaan terhadap tugas
- Kecepatan melayani
- Inisiatif dalam membantu

g. Perilaku Pelaksana

- Keramahan sikap dalam pelayanan
- Penampilan/kerapihan petugas

h. Maklumat Pelayanan

- Kesesuaian terhadap jasa yang diberikan dengan permintaan pelanggan

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Ketersediaan informasi jasa pengujian yang diberikan

b) Pengumpulan Data dan Teknik Survei

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian secara langsung oleh responden melalui formulir yang dibagikan oleh petugas survei. Responden yang bersedia untuk mengikuti survei sebesar 51 responden.

c) Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. 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 didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

d) Penyusunan Laporan

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

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (51 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 :

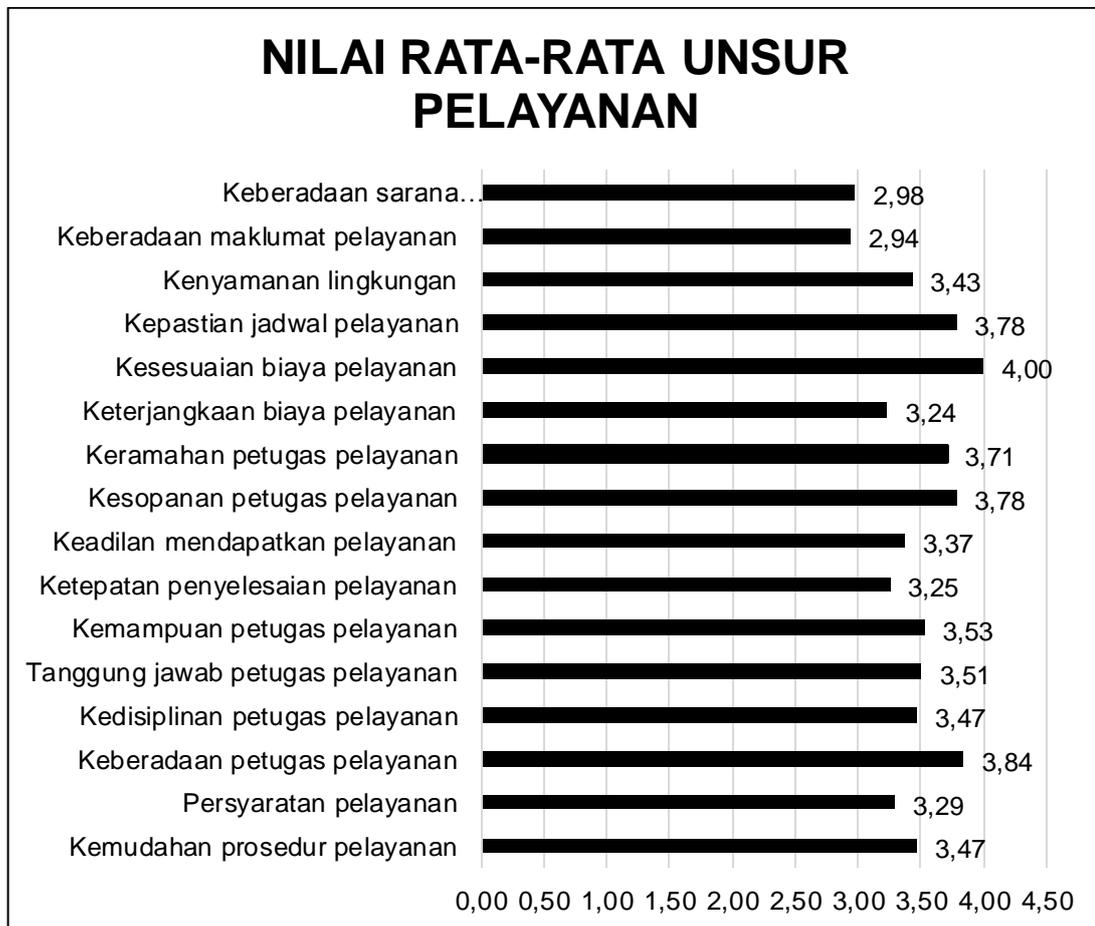
TABEL 1. RINGKASAN DATA RESPONDEN

<i>Karakteristik</i>	<i>Kelompok</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>	<i>Total</i>	<i>Total persentase</i>
<i>Umur</i>	1. < 20 thn	0	0,00%	51	100,00%
	2. 20 - 29 thn	40	78,43%		
	3. 30 - 39 thn	8	15,69%		
	4. 40 - 49 thn	3	5,88%		
	5. > 49 thn	0	0,00%		
<i>Jenis Kelamin</i>	1. Laki-laki	16	31,37%	51	100,00%
	2. Perempuan	35	68,63%		
<i>Pendidikan Terakhir</i>	1. SMP Kebawah	1	1,96%	51	100,00%
	2. SMA Sederajat	36	70,59%		
	3. Diploma	4	7,84%		
	4. S1	10	19,61%		
	5. S2 Keatas	0	0,00%		
<i>Jenis Pelayanan</i>	Sertifikasi	0		51	100,00%
	Pengujian Laboratorium	51	100,00%		
<i>Pekerjaan</i>	1. PNS/TNI/Polri	2	3,92%	51	100,00%
	2. Pegawai Swasta	12	23,53%		
	3. Wiraswasta/Wirusaha	2	3,92%		
	4. Pelajar/Mahasiswa	33	64,71%		
	5. Lainnya	2	3,92%		

TABEL 2. NILAI PELAYANAN

Unsur	Variabel Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,47	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,29	Sangat Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3,84	Sangat Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,47	Sangat Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,51	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,53	Sangat Baik
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	3,25	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,37	Sangat Baik
9	Kesopanan petugas pelayanan	3,78	Sangat Baik
10	Keramahan petugas pelayanan	3,71	Sangat Baik
11	Keterjangkaan biaya pelayanan	3,24	Baik
12	Kesesuaian biaya pelayanan	4,00	Sangat Baik
13	Kepastian jadwal pelayanan	3,78	Sangat Baik
14	Kenyamanan lingkungan	3,43	Sangat Baik
15	Keberadaan maklumat pelayanan	2,94	Baik
16	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	2,98	Baik
RATA-RATA		3,48	

TABEL 3. NILAI RATA - RATA UNSUR PELAYANAN



Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 16 ruang lingkup survei kepuasan masyarakat diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 3,48. Dengan angka Indeks sebesar 3,48 maka masyarakat menilai Mutu Pelayanan Baristand Industri Manado dengan nilai A, dan kinerja unit pelayanan sangat baik. Angka ini naik dibandingkan dengan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2018 yang bernilai 3,44.

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa pelanggan Baristand Industri Manado terbagi rata pada semua kelompok umur. Pelanggan dengan Pendidikan SMA sederajat merupakan pelanggan terbesar diikuti dengan pelanggan dengan pendidikan S1. Dilihat dari pekerjaan, pelanggan yang datang umumnya pelajar/Mahasiswa.

Pada table 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur kesesuaian biaya pelayanan (4,00) dan diikuti oleh unsur keberadaan petugas pelayanan (3,84). Sedangkan unsur dengan penilaian yang paling rendah adalah keberadaan maklumat pelayanan (2,94) dan keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran (2,98).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

- Terjadi kenaikan nilai rata-rata kepuasan masyarakat tahun 2019 (3,48) dibandingkan dengan tahun 2018 (3,44) dengan selisih 0,04.
- Dengan angka Indeks sebesar 3,48 maka masyarakat menilai Mutu Pelayanan Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado dengan nilai A, dan kinerja unit pelayanan sangat baik.
- Unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur kesesuaian biaya pelayanan (4,00) dan diikuti oleh unsur keberadaan petugas pelayanan (3,84).
- Sedangkan unsur dengan penilaian yang paling rendah adalah keberadaan maklumat pelayanan (2,94) dan keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran (2,98).

2. Rekomendasi

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama ketepatan waktu pelayanan pengujian.
- Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan pada pelayanan Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Petugas pelayanan publik harus selalu aktif mengingatkan kepada setiap pelanggan untuk mengisi kuesioner yang sudah tersedia di meja pelayanan publik.
- Keberadaan poster yang berisi maklumat pelayanan dan sarana keluhan/saran perlu dipindahkan sehingga lebih jelas terlihat oleh pelanggan.