



**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022**

**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI MANADO
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan serangkaian tindakan pelayanan publik.

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. 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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado (BSPJI) selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil dari survei ini, diharapkan agar menjadi bahan evaluasi dan motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Unit pelayanan BSPJI Manado untuk mewujudkan kinerja penyelenggara pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada unit pelayanan BSPJI Manado. Masukan dan kritik dari masyarakat (pelanggan) yang sifatnya membangun terhadap hasil dari survei ini sangat kami harapkan demi untuk peningkatan pelayanan di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2022 bisa selesai disusun, walaupun masih ada kekurangan. Harapan kami agar kiranya laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DARTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Dasar Hukum	2
3. Maksud dan Tujuan	2
4. Sasaran Survei	3
5. Ruang Lingkup	3
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
1. Waktu Pelaksanaan	5
2. Mekanisme dan Tahapan Kegiatan Survei	5
2.1 Persiapan	5
2.2 Pengumpulan Data	6
2.3 Pengolahan dan Analisis Data	7
2.4 Penyusunan Laporan	7
BAB III HASIL PENGUKURAN	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
1. Kesimpulan	12
2. Rekomendasi	12
LAMPIRAN	
1. Kuisisioner Kepuasan Pelanggan	
2. Hasil Rekap Kepuasan Pelanggan	

DARTAR TABEL

Tabel 1. Ringkasan Data Responden	8
Tabel 2. Nilai Pelayanan	9
Tabel 3. Nilai Rata – Rata Pelayanan	10

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 Standardisasi dan Pelayanan Jasa 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. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada tahun 2022 ini, Tim Pengukur pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat BSPJI Manado, telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna jasa di BSPJI Manado.

2. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Hasil yang diperoleh dari kegiatan survey ini, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. 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 Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado.

4. Sasaran Survei

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

5. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk pelayanan jasa pengujian yang diselenggarakan oleh BSPJI Manado dengan ruang lingkup penilaian survei mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

1. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat di BSPJI Manado pada bulan Januari s/d Desember Tahun 2022 terhadap layanan jasa dengan jumlah kuesioner 241 (dua ratus empat puluh satu) responden.

2. Mekanisme dan Tahapan Kegiatan Survei

Mekanisme dan Tahapan kegiatan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan sebagai berikut :

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

2.1 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 BSPJI Manado dan sesuai dengan ruang lingkup survei yang diatur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Telah ditetapkan 9 unsur layanan indeks kepuasan masyarakat sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan (U1), yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

- 2) Prosedur pelayanan (U2), yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 3) Waktu Pelayanan (U3), yaitu kepastian jadwal pelayanan dan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 4) Tarif (U4), yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 5) Kesesuaian Produk Pelayanan (U5), yaitu 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.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan (U6), yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Perilaku Petugas dalam Pelayanan Publik (U7), yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 8) Kualitas sarana dan prasarana (U8), yaitu memadainya kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki unit pelayanan teknis sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat.
- 9) Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran (U9), yaitu ketersediaan sarana pengaduan/keluhan/saran yang diketahui oleh masyarakat.

2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian secara langsung oleh responden melalui layar touchscreen komputer. Responden yang bersedia untuk mengikuti survei sebanyak 241 responden.

2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner diisi oleh pelanggan melalui aplikasi pada system pelayanan publik yang terintegrasi dengan SIL BSPJI Manado dimana data yang didapatkan diolah secara kuantitatif dan *real time*. 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.

2.4 Penyusunan Laporan

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

BAB III

A. HASIL PENGUKURAN

Dari total 435 pelanggan, 241 responden telah mengisi dengan baik, sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dengan demikian 55% pelanggan telah mengisi survey kepuasan masyarakat. Dari hasil pengolahan data terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

TABEL 1.
NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

TABEL 2. RINGKASAN DATA RESPONDEN

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Presentase	Total	Total Presentase
Umur	1. < 20 thn	4	1,66%	241	100%
	2. 20 - 29 thn	80	33,20%		
	3. 30 - 39 thn	62	25,73%		
	4. 40 - 49 thn	56	23,24%		
	5. > 49 thn	39	16,18%		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	159	65,98%	241	100%
	2. Perempuan	82	34,02%		
Pendidikan Terakhir	1. SMP ke bawah	8	3,32%	241	100%
	2. SMA sederajat	86	35,68%		
	3. D1/D2/D3/D4	15	6,22%		
	4. S-1	109	45,23%		
	5. S-2 ke atas	23	9,54%		

Jenis Pelayanan	1. Pengujian	232	96,27%	241	100%
	2. Sertifikasi Produk	9	3,73%		
	3. Lainnya	0	0,00%		
Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri	51	21,16%	241	100%
	2. Pegawai Swasta	119	49,38%		
	3. Wiraswasta/Wirausaha	24	9,96%		
	4. Pelajar/Mahasiswa	30	12,45%		
	5. Lainnya	17	7,05%		

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa pelanggan BSPJI Manado terbagi pada semua kelompok umur. Berdasarkan latar belakang pendidikan pelanggan dengan Pendidikan S1 merupakan pelanggan terbanyak, diikuti dengan pelanggan pendidikan SMA sederajat. Dilihat dari pekerjaan, pelanggan yang datang umumnya pegawai swasta.

TABEL 3. NILAI UNSUR PELAYANAN

Unsur	Variabel Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,58	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.62	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.32	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.41	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.52	Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.56	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.63	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.60	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.85	Sangat Baik

Pada table 3 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur penanganan pengaduan pengguna layanan (3,85). Sedangkan unsur dengan penilaian yang paling rendah adalah unsur kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (3,32).

TABEL 4. NILAI RATA - RATA UNSUR PELAYANAN

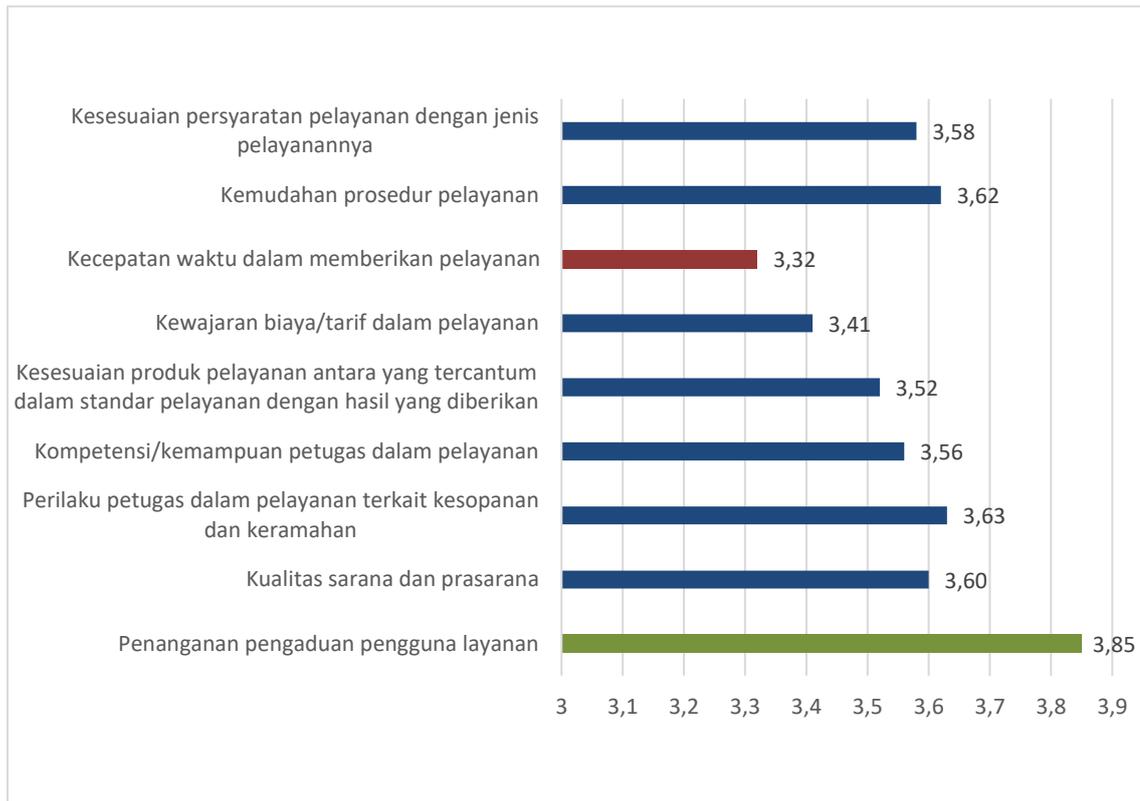


TABLE 5. PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

	Persyaratan	Prosedur	Ketepatan Waktu	Biaya / Tarif	Kesesuaian Produk	Kemampuan Petugas	Perilaku Petugas	Kualitas Sarana	Penanganan Pengaduan
Jumlah responden	241	241	241	241	241	241	241	241	241
Total Nilai Unsur	863	872	799	821	849	857	874	868	927
Rata-rata	3,58	3,62	3,32	3,41	3,52	3,56	3,63	3,60	3,85
Rata-rata x bobot	0,40	0,40	0,37	0,38	0,39	0,40	0,40	0,40	0,43
Nilai rata-rata tertimbang (IKM)	3,57								
Mutu Pelayanan	A								
Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik								

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur layanan indeks survei kepuasan masyarakat diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 3,57. Dengan angka Indeks sebesar 3,57, maka masyarakat menilai Mutu Pelayanan BSPJI Manado dengan nilai A dengan nilai interval 3,5324 – 4,00 dengan kinerja unit pelayanan sangat baik. Angka ini naik dibandingkan dengan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang bernilai 3,55.

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 dipertahankan.

TABEL 5. JUMLAH RESPONDEN BERDASARKAN INDEKS

INDEKS	JUMLAH RESPONDEN
1,00 – 1,99	0
2,00 – 2,99	8
3,00 – 3,99	160
4,00	73

Data pada tabel 4 menunjukkan bahwa responden dengan nilai indeks 3,00 – 3,99 adalah yang terbanyak berjumlah 160 disusul nilai indeks 4,00 dengan jumlah 73 dan nilai indeks 2,00 – 2,99 dengan jumlah 8. Tidak ada responden dengan nilai indeks 1,00 – 1,99.

B. ANALISA HASIL

TABLE 6. PERBANDINGAN NILAI UNSUR PELAYANAN

Unsur	Variabel Pelayanan	2021	2022
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,55	3,58
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.72	3.62
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.34	3.32

4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.17	3.41
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.36	3.52
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.59	3.56
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.71	3.63
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.75	3.60
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.72	3.85

Berdasarkan table perbandingan di atas maka dapat diketahui unsur pertama kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya mengalami kenaikan 0,03 nilai indeks, kenaikan tidak begitu signifikan karena persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya masih sama. Unsur kedua yaitu kemudahan prosedur pelayanan mengalami penurunan 0,10 nilai indeks, hal ini mungkin disebabkan karena adanya penambahan syarat volume sample air yang harus disediakan pelanggan, dimana pelanggan wajib menyediakan arsip sample untuk laboratorium dalam mengantisipasi pengujian ulang sample ketika ditemukan ketidak sesuaian. Unsur ketiga yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mengalami penurunan yang tidak signifikan yaitu 0,02. Hal ini disebabkan karena keterlambatan layanan masih terjadi di tahun 2022 dengan persentase 31,92%. Unsur kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu 0,24 nilai indeks. Kemungkinan kenaikan ini terjadi karena banyak pelanggan baru sehingga tidak ada perbandingan harga dengan laboratorium lain atau dengan tarif sebelum tahun 2021 yang mengalami kenaikan cukup drastis. Hal ini juga terjadi pada unsur yang kelima dimana nilai indeks naik 0,16 menjadi 3,52 di tahun 2022. Kemungkinan kenaikan ini disebabkan karena adanya sosialisasi standar pelayanan melalui website. Unsur keenam dan kelima terkait perilaku dan kompetensi petugas dalam pelayanan mengalami penurunan 0,03 dan 0,08 nilai indeks. Hal ini mungkin disebabkan karena beberapa permintaan informasi yang terlambat direspon oleh petugas, mengingat hanya ada dua personil petugas penerima contoh yang juga menangani permintaan informasi. Unsur kedelapan yaitu kualitas sarana dan prasaran juga mengalami penurunan 0,05 yang tidak telalu signifikan, karena

sarana dan prasarana pelayanan publik masih sama dengan tahun sebelumnya. Unsur yang terakhir yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan mengalami kenaikan yang cukup baik yaitu 0,13. Hal ini disebabkan respon petugas yang cukup cepat dan baik terkait pengaduan layanan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

- Jumlah keseluruhan kuesioner yang dapat terisi dengan baik adalah sebanyak 241 responden atau 55 dari total 435 pelanggan.
- Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,57, maka masyarakat pengguna jasa BSPJI Manado menilai bahwa Mutu Pelayanan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado nilai A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik.
- Unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah penanganan pengaduan pengguna layanan (3,85).
- Sedangkan unsur dengan penilaian yang paling rendah adalah kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (3,32).

2. Rekomendasi

- Perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama ketepatan penyelesaian pelayanan pengujian.
- Perlu dilakukan peningkatan pelayanan untuk nilai unsur pelayanan kualitas pelayanan baik menjadi sangat baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado untuk tahun mendatang lebih baik lagi dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Perlu dilakukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia untuk tenaga teknis dan non teknis yang berkaitan langsung dengan pelayanan jasa.

LAMPIRAN

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BSPJI MANADO**

Tanggal Survei : (...../...../20.....)

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)

Nama Perusahaan / Pelanggan :

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan : 1. SMP Kebawah 4. S-1
2. SMA 5. S-2 ke atas
3. D1-D2-D3-D4

Pekerjaan : 1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa
2. Pegawai Swasta 5. Lainnya(sebutkan)
3. Wiraswasta/Usahawan

Jenis Layanan yang diterima :

1. Pengujian 3. Pelatihan/Konsultasi/Lainnya
2. Sertifikasi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	
1. Tidak sesuai	3. Sesuai
2. Kurang sesuai	4. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	
1. Tidak mudah	3. Mudah
2. Kurang mudah	4. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	
1. Tidak cepat	3. Cepat
2. Kurang cepat	4. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?	
1. Sangat mahal	3. Murah
2. Cukup mahal	4. Sangat murah
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
1. Tidak sesuai	3. Sesuai
2. Kurang sesuai	4. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	
1. Tidak kompeten	3. Kompeten
2. Kurang kompeten	4. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. Tidak sopan dan ramah | 3. Sopan dan ramah |
| 2. Kurang sopan dan ramah | 4. Sangat sopan dan ramah |

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

- | | |
|----------|----------------|
| 1. Buruk | 3. Baik |
| 2. Cukup | 4. Sangat baik |

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1. Tidak ada | 3. Berfungsi kurang maksimal |
| 2. Ada tetapi tidak berfungsi | 4. Dikelola dengan baik |

SARAN

DATA PETUGAS PENCACAH / PENGUMPUL DATA

Nama :

