



LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tahun 2024

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI MANADO
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

Contents

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
1.1 Jumlah Responden SKM.....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BSPJI Manado sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pengujian, Konsultansi dan Sertifikasi yang telah diberikan oleh BSPJI Manado

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BSPJI Manado dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BSPJI Manado adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BSPJI Manado yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui aplikasi yang sudah disiapkan di display pelanggan . Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (Enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (Satu) Minggu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	2024	
2.	Pengumpulan Data	Periode 1 Juni- Juli 2024 Periode 2 Agustus – November 2024	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	7

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BSPJI Manado berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada BSPJI Manado dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 362 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie. Berdasarkan Tabel Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu tahun (2 periode) SKM adalah 189 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu pada periode 1 sebanyak 64 orang responden dan periode 2 sebanyak 125 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Periode 1

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	35	54.69%
		PEREMPUAN	29	45.31%
2	PENDIDIKAN	SMP Kebawah	3	4.69%
		SMA	23	35.94%
		D1-D2-D3-D4	5	7.81%
		S1	30	46.88%
		S2 Keatas	3	4.69%
4	JENIS LAYANAN	Konsultasi	6	9.38%
		Pengujian	58	90.63%
		Sertifikasi	0	0%

Periode 2

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN
1	JENIS KELAMIN	LAKI	80	64%
		PEREMPUAN	45	36%
2	PENDIDIKAN	SMP Kebawah	3	2.4%
		SMA	43	34.4%
		D1-D2-D3-D4	9	7.2%
		S1	59	47.2%
		S2 Keatas	11	8.8%
4	JENIS LAYANAN	Konsultasi	6	4.8%
		Pengujian	118	94.4%
		Sertifikasi	1	0.8%

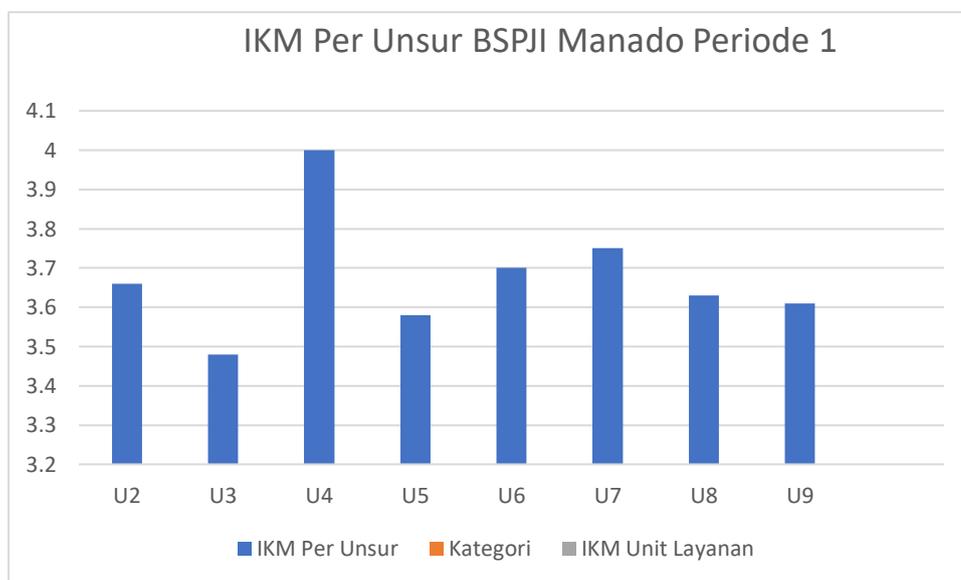
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Periode 1

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.56	3.66	3.48	4	3.58	3.7	3.75	3.63	3.61
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91.59 (Sangat Baik)								

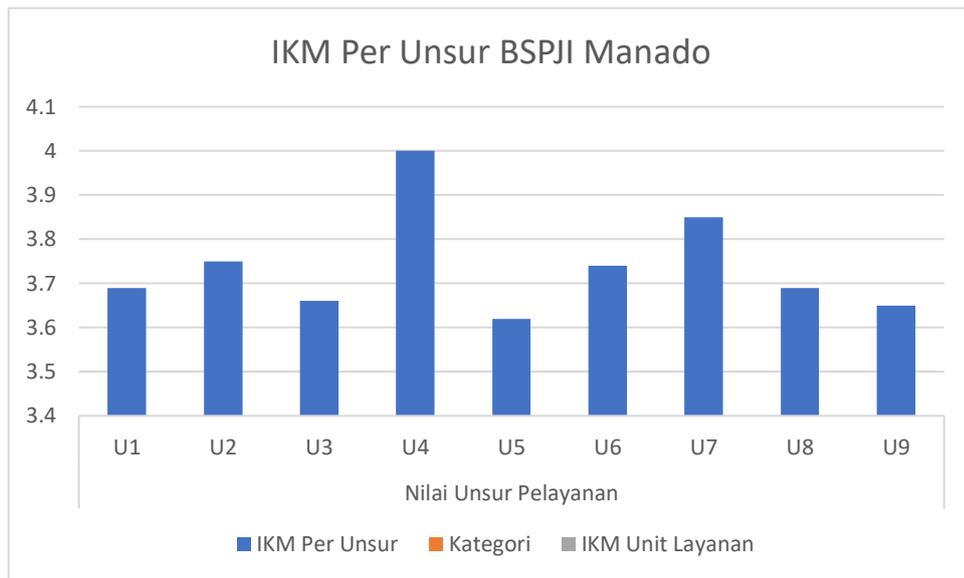
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Periode 1



Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Periode 2

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.69	3.75	3.66	4	3.62	3.74	3.85	3.69	3.65
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93.44 (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Periode 2



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
Periode 1	3.64	91.59	Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • U4. Biaya/Tarif • U7. Perilaku Pelaksana • U6. Kompetensi Pelaksana 	<ul style="list-style-type: none"> • U3. Waktu Penyelesaian • U1. Persyaratan • U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Periode 2	3.738	93.44	Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • U4. Biaya/Tarif • U7. Perilaku Pelaksana • U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 	<ul style="list-style-type: none"> • U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan • U9. Sarana dan Prasarana • U3. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan.

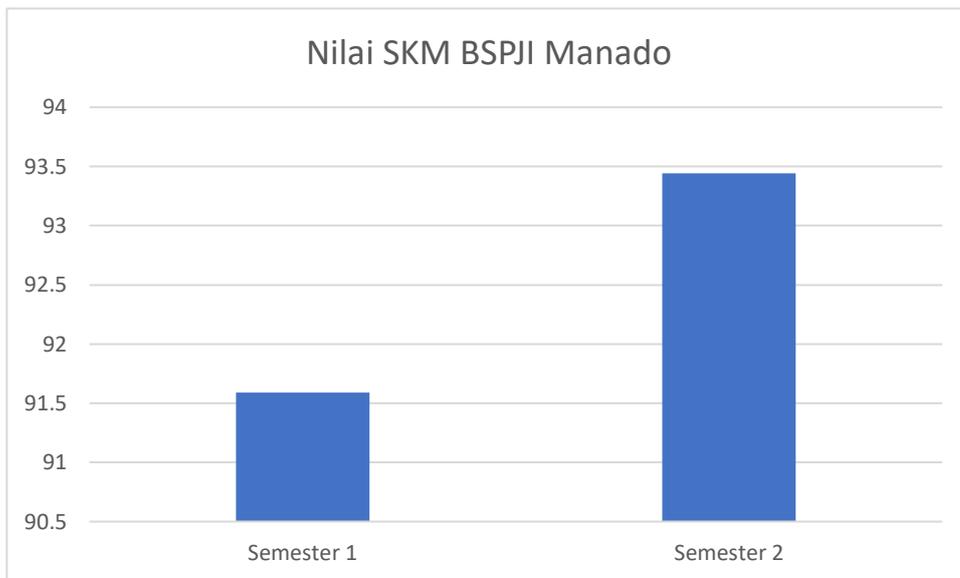
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui pertemuan Tim. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester 1 hingga Semester 2 pada BSPJI Manado.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di BSPJI Manado, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik untuk Periode 1 dengan nilai SKM 91.59 dan Periode 2 93.44. Nilai SKM BSPJI Manado menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester 1 hingga Hingga Semester 2.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan Periode 1 Waktu Penyelesaian, Persyaratan, serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan untuk Periode 2 yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Periode 1 yaitu Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana serta Kompetensi Pelaksana dan Periode 2 yaitu:Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Manado, 17 Januari 2025

Kepala Balai Standardisasi dan
Pelayanan Jasa Industri Manado



Dimas W. Wisono Prakoso
Dimas W. Wisono Prakoso

LAMPIRAN

Kuesioner

 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT						
Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.						
DATA RESPONDEN (Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara pada kolom yang tersedia)						
Jenis Pelayanan yang diterima	<input type="checkbox"/> Konsultansi <input type="checkbox"/> Pengujian <input type="checkbox"/> Sertifikasi					
Nama Lengkap						
Usia	<input type="checkbox"/> 16 - 25 Tahun <input type="checkbox"/> 26 - 35 Tahun <input type="checkbox"/> 36 - 45 Tahun <input type="checkbox"/> 46 - 55 Tahun <input type="checkbox"/> 56 - 65 Tahun <input type="checkbox"/> > 65 Tahun					
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan					
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SMP kebawah <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1-D2-D3-D4 <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 keatas					
Status	<input type="checkbox"/> Perusahaan Industri <input type="checkbox"/> Instansi/Lembaga <input type="checkbox"/> Non Industri <input type="checkbox"/> Perorangan					
PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT						
Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara						
No	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				Berikan alasan jika pilihan jawaban: 1 atau 2
		1	2	3	4	
U1	Bagaimana menurut Saudara tentang persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, apakah telah sesuai dengan informasi yang diperoleh ?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
U2	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
T1	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pelayanan Unit ini?					
			Petugas Pelayanan			
			Website			
			Call Center			
			Sosial Media			
T2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi prosedur dan persyaratan pelayanan Unit ini?					
			Tidak Jelas			
			Kurang Jelas			
			Jelas			
			Sangat Jelas			
T3	Alasan memilih Tidak Jelas/Kurang Jelas pada T2					
U3	Bagaimana pendapat Saudara tentang	Tidak Tepat	Kurang	Tepat	Sangat	

1.

	ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Unit ini?		Tepat		Tepat
U4	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya pelayanan di Unit ini?	Tidak Sesuai		Sesuai	
T4	Jika TIDAK SESUAI DENGAN KETENTUAN, biaya apa yang dibebankan kepada Saudara?				
T5	Jika TIDAK SESUAI DENGAN KETENTUAN, berapa besar biaya yang Saudara bayarkan?				
U5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara ketentuan dengan hasil yang diberikan oleh Unit ini?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
U6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?	Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu
U7	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap atau perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?	Tidak Sopan	Kurang Sopan	Sopan	Sangat Sopan
U8	Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan akses layanan pengaduan di Unit ini?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
T6	Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/pengaduan di Unit ini?	<input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/> Ya			
T7	Jika YA, Berkaitan dengan apa isi keluhan/pengaduan yang Saudara sampaikan?	<input type="checkbox"/> Persyaratan Pelayanan <input type="checkbox"/> Prosedur Pelayanan <input type="checkbox"/> Ketepatan Waktu Penyelesaian <input type="checkbox"/> Biaya/Tarif <input type="checkbox"/> Petugas Pelayanan <input type="checkbox"/> Sarana dan Prasarana <input type="checkbox"/> Lainnya			
T8	Jika YA, Uraikan isi pengaduan yang pernah Saudara sampaikan				
T9	Jika YA, Bagaimana pendapat Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap keluhan/pengaduan yang disampaikan?	<input type="checkbox"/> Tidak Tanggap <input type="checkbox"/> Kurang Tanggap <input type="checkbox"/> Tanggap <input type="checkbox"/> Sangat Tanggap			
T10	Alasan memilih Tidak Tanggap/Kurang Tanggap pada T9				
T11	Jika YA, Apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan telah sesuai dengan yang Saudara harapkan?	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai			
T12	Alasan memilih Tidak Sesuai pada T11				
U9.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Ruang Tunggu Unit Pelayanan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik

	kami?					
U9.2	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Toilet Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
U9.3	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Fasilitas untuk disabilitas Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
U9.4	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Tempat Parkir di Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
U9.5	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Sarana Keamanan (pemeriksaan masuk gedung, penitipan barang, dll) di Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
U9.6	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Kantin di Unit Pelayanan kami?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
T13	Jika ADA, inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit Pelayanan kami?					
T14	Jelaskan alasan dari inovasi pelayanan yang Saudara harapkan					
Saran / Opini Anda						
<p style="text-align: center;">Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner tersebut di atas. Saran dan penilaian Saudara memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi peningkatan pelayanan.</p>						

2. Hasil Olah Data SKM

Periode 1

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9.1	U9.2	U9.3	U9.4
TOTAL	228	234	223	256	229	237	240	232	237	228	227	235
Jumlah Kuesioner	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64
Rata-Rata	3.563	3.656	3.484	4	3.578	3.703	3.75	3.625	3.703	3.563	3.547	3.67
Nilai per Unsur	3.563	3.656	3.484	4	3.578	3.703	3.75	3.625	3.612			
Rata-Rata * Bobot	0.396	0.406	0.387	0.444	0.398	0.411	0.417	0.403	0.401			
Nilai Rata2 Tertimbang	3.663											
IKM	91.59											
MUTU PELAYANAN	A											
KATEGORI	Sangat Baik											

Periode 2

Persepsi

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9.1	U9.2	U9.3	U9.4	U9.5	U9.6
TOTAL	461	469	457	500	452	468	481	461	476	450	451	463	452	443
Jumlah Kuesioner	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Rata-Rata	3.688	3.752	3.656	4	3.616	3.744	3.848	3.688	3.808	3.6	3.608	3.704	3.616	3.544
Nilai per Unsur	3.688	3.752	3.656	4	3.616	3.744	3.848	3.688	3.647					
Rata-Rata * Bobot	0.41	0.417	0.406	0.444	0.402	0.416	0.428	0.41	0.405					
Nilai Rata2 Tertimbang	3.738													
IKM	93.44													
MUTU PELAYANAN	A													
KATEGORI	Sangat Baik													

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat**



**Pelayanan Jasa Industri
Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri
Manado
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Pelayanan Jasa Industri perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Tim Pelayanan Jasa Industri periode 2 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.69	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.75	A
3	Waktu Penyelesaian	3.66	A
4	Biaya/Tarif	4	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.62	A
6	Kompetensi Pelaksana	3.74	A
7	Perilaku Pelaksana	3.85	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.69	A
9	Sarana dan Prasarana	3.65	A

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat bahwa unsur tidak memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut masih memenuhi mutu layanan. Oleh karena itu, tidak perlu dilakukan sebuah rencana tindak lanjut perbaikan.

BAB III

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan SKM tersebut, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Tim Pelayanan Jasa Industri tidak melakukan rencana tindak lanjut karena nilai setiap unsur sudah memenuhi mutu layanan (Sangat Baik).
2. Tim Pelayanan Jasa Industri BSPJI Manado untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di tahun 2025.

Manado, 17 Januari 2025

Kepala Balai Standardisasi dan
Pelayanan Jasa Industri Manado,



Manado
Dinas Wibisono Prakoso