



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE TRIWULAN I 2022 UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)



Oleh :

Tim Seksi Pengembangan Jasa Teknis

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN R.I
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANANA JASA INDUSTRI BANDA ACEH**

Jl. Cut Nyak Dhien No. 377 Lamteumen Timur Telp. (0651) 49714 Fax. (0651)49556
Banda Aceh 2022

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Banda Aceh periode Triwulan I tahun 2022 telah selesai disusun. Pada kegiatan survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I tahun 2022 ini menggunakan format isian kuisisioner dan pengolahan data yang telah diseragamkan antar Baristand dan Balai Besar yang diolah oleh PT. Kokek Indonesia.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada pengguna jasa layanan teknis Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banda Aceh yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner yang kami sampaikan. Hasil isian dan saran yang Bapak/Ibu berikan sangat berarti bagi kami untuk perbaikan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kami.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekuarangan, untuk itu kami mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan dimasa mendatang. Akhirnya kami berharap agar kiranya laporan ini bermanfaat. Aamiin

Banda Aceh, 30 Maret 2022

TIM Pelaksana

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Survey 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. Survei IKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survey ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survey yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Diharapkan dari hasil survey akan diketahui data Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitaslayannya.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banda Aceh sebagai unit pelayanan publik telah menindaklanjuti Undang Undang Nomor 25 tahun 2000 dengan melaksanakan survey kepuasan masyarakat. Laporan ini adalah laporan Indeks Kepuasan Masyarakat periode Januari – Juni 2022.

Metode penyampaian kuisisioner adalah secara online dan juga secara langsung dengan cara mengisi kuisisioner oleh pengguna jasa yang akan menguji sample di Unit Pelayanan Publik (UPP) BSPJI Industri Banda Aceh. Jumlah responden yang mengisi kuisisioner sebanyak 20 responden merupakan pengguna jasa layanan teknis balai di bidang pengujian dan sertifikasi produk.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 9 unsur yang terdiri dari :
1) Kesesuaian Persyaratan pelayanan, 2) Kemudahan prosedur pelayanan, 3) Kecepatan Waktu pelayanan, 4) Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan, 5) Kesesuaian Produk pelayanan, 6) Kompetensi/Kemampuan Petugas pelayanan, 7) Perilaku Petugas Pelayanan, 8) Kualitas Sarana dan Prasarana dan 9) Penanganan Pengaduan Pengguna.

Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai mulai dari 1 sampai dengan 4. Nilai yang terkumpul diolah secara otomatis oleh sistem.

DASAR HUKUM

Dasar hukum dari pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagaiberikut:

- 1) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) PP NO. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009
- 3) PermenpanRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MAKSUD DAN TUJUAN

Survey IKM digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banda Aceh untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

MANFAAT

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banda Aceh;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banda Aceh secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri BandaAceh;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banda Aceh.

SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri BandaAceh,
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

OBJEK SURVEY

Objek kegiatan ini yaitu para pengguna jasa layanan teknis Unit Pelayanan Publik BSPJI Banda Aceh, meliputi jasa pengujian dan sertifikasi produk (LSpro). Jumlah responden yang mengisi kuisisioner ini sebanyak 10 (dua puluh) responden pengguna jasa, terdiri dari pegawai negeri/swasta, instansi pemerintah, BUMD/BUMN, Perguruan Tinggi Negeri/Swasta, pelaku industri kecil dan menengah (IKM), Mahasiswa/i dan Perorangan.

INSTRUMEN SURVEY

Survey dilakukan dengan cara membuat kuisisioner yang mengacu pada PermenpanRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuisisioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna jasa secara langsung pada saat pengguna jasa melakukan pengujian atau konsultasi di ruang Unit Pelayanan Publik (UPP) dan disampaikan secara online melalui media sosial, aplikasi chatting seperti Whatsapp dan juga saat ada acara Webinar atau bimbingan teknis *online*.

Kuisisioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili unsur yang harus ada dalam survey pelayanan publik terdiri dari:

1. **Persyaratan Pelayanan**

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

2. **Prosedur dan Tata Cara Pelayanan**

Prosedur dan tata cara pelayanan adalah hal-hal menyangkut prosedur dan tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Waktu Pelayanan**

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

4. Kesesuaian Biaya Pelayanan

Kesesuaian biaya pelayanan 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. Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan

Kesesuaian hasil terhadap standar pelayanan atau 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/Kompetensi Petugas Pelayanan

Kemampuan/kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Kedisiplinan/Perilaku Petugas Pelayanan

Kedisiplinan Pelaksana adalah sikap/perilaku petugas dalam memberikan Pelayanan.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pelayanan

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Unsur-unsur penilaian yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan di atas, selanjutnya oleh responden dipilih berdasarkan keinginan masing-masing dengan cara memilih nilai 1, 2, 3 dan 4 dimana semakin tinggi nilainya berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pelanggan.

PENGOLAHAN DATA SURVEY

Data hasil survey yang diperoleh sebanyak 20 responden diolah secara otomatis oleh sistem dan juga menggunakan program pengolahan data berbasis *Excel* yang dikembangkan oleh PT. Kokek Indonesia. Hasil yang diolah secara otomatis akan ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel sehingga tidak perlu lagi dihitung secara manual, hal ini dapat meminimalisir adanya kesalahan perhitungan data yang disebabkan oleh *human error*.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT(IKM)

Laporan ini adalah hasil survey selama triwulan I periode januari sampai dengan maret tahun 2022. Kemudian akan dilakukan survey kembali triwulan II peridode April sampai dengan Juni 2022 dan laporan IKM semester I 2022.

Pengolahan data dari survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan di Unit Pelayanan Publik (UPP) BSPJI Industri Banda Aceh diolah dan ditampilkan dalam bentuk tabel dan grafik.

Ringkasan Data Responden

Ringkasan data responden yang telah diolah dalam bentuk tabel dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1. Ringkasan data responden

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total persentase
<i>Umur</i>	1. < 20 thn	0	0,00%	20	100,00%
	2. 20 - 29 thn	8	40,00%		
	3. 30 - 39 thn	7	35,00%		
	4. 40 - 49 thn	5	25,00%		
	5. > 49 thn	0	0,00%		
<i>Jenis Kelamin</i>	1. Laki-laki	12	60,00%	20	100,00%
	2. Perempuan	8	40,00%		
<i>Pendidikan Terakhir</i>	1. SMP Kebawah	0	0,00%	20	100,00%
	2. SMA Sederajat	3	15,00%		
	3. Diploma	5	25,00%		
	4. S1	12	60,00%		
	5. S2 Keatas	0	0,00%		
<i>Jenis Pelayanan</i>	Sertifikasi	2	10,00%	20	100,00%
	Pengujian	18	90,00%		
	lainnya	0	0,00%		
<i>Pekerjaan</i>	1. PNS/TNI/Polri	6	30,00%	20	100,00%
	2. Pegawai Swasta	6	30,00%		
	3. Wiraswasta/Wirusaha	3	15,00%		
	4. Pelajar/Mahasiswa	2	10,00%		
	5. Lainnya	3	15,00%		

Berdasarkan umur, 40,00% responden yang melakukan pengujian dan konsultasi di UPP BSPJI Banda Aceh berumur antara 20 – 29 tahun dan berdasarkan jenis kelamin, 60,00% responden berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, responden survey di

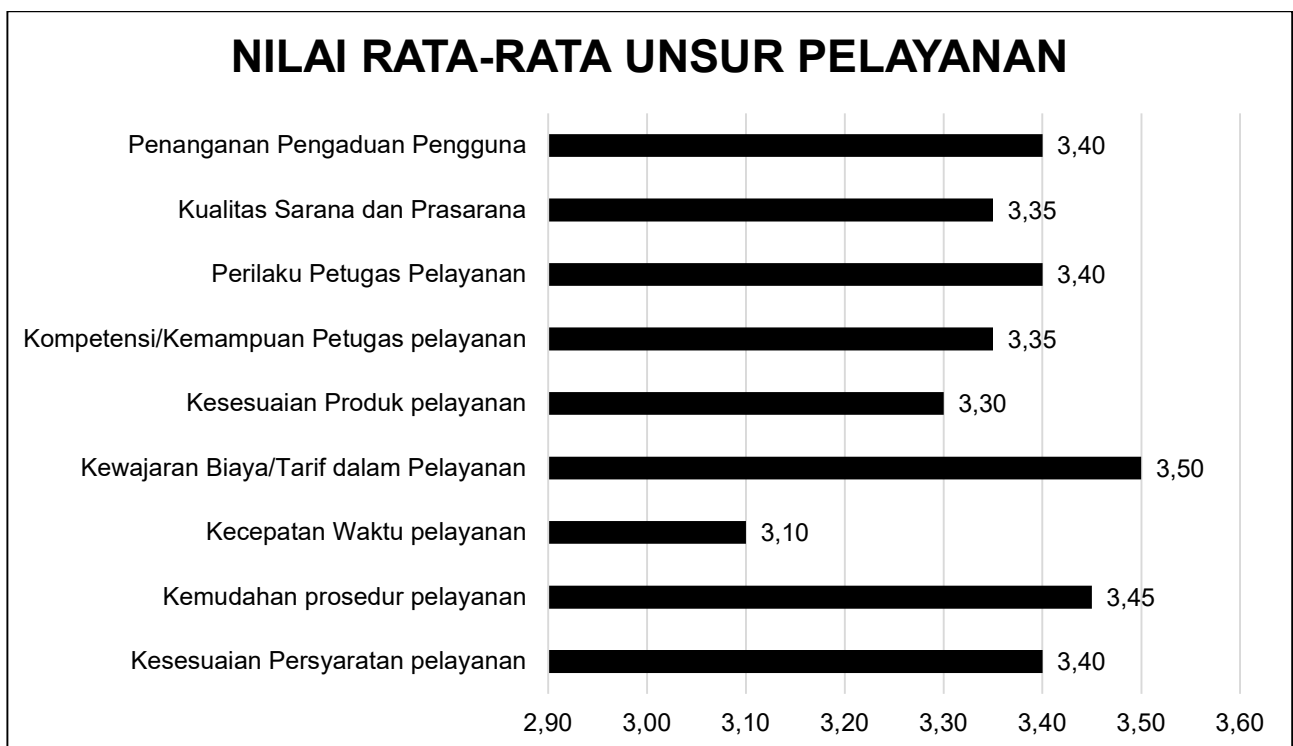
dominasi oleh Sarjana (S1) sebanyak 60.00%. Data Tabel 1 juga menunjukkan bahwa berdasarkan jenis pelayanan 90,00% responden yang mengisi kuisioner tersebut melakukan Pengujian Produk dan responden yang melakukan Sertifikasi Produk sebesar 10%. Selanjutnya, berdasarkan pekerjaan, dari 20 responden 30.00% berprofesi sebagai Pegawai Swasta dan PNS/TNI/POLRI.

Nilai Pelayanan

Secara rata-rata dari 20 responden yang mengisi kuisioner mendapatkan nilai rata-rata 3.36 sebagaimana terlampir pada Tabel 1 dan Gambar 1.

Tabel 1. Nilai Pelayanan UPP Baristand Industri Banda Aceh

<i>Unsur</i>	<i>Variabel Pelayanan</i>	<i>Nilai Unsur Pelayanan</i>	<i>Kualitas Pelayanan</i>
1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan	3,40	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,45	Sangat Baik
3	Kecepatan Waktu pelayanan	3,10	Baik
4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3,50	Sangat Baik
5	Kesesuaian Produk pelayanan	3,30	Sangat Baik
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas pelayanan	3,35	Sangat Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,40	Sangat Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,35	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan Pengguna	3,40	Sangat Baik
RATA-RATA		3,36	



Gambar 1. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di UPP Baristand Industri Banda Aceh

Berdasarkan data dari Tabel 1 dan Gambar 1 dapat dilihat bahwa dari 9 pertanyaan yang harus diisi oleh responden secara rata-rata memperoleh nilai tertinggi 3,50 yang diperoleh pada pertanyaan No. 4 (Kewajaran biaya) sedangkan nilai terendah 3,10 diperoleh pada pertanyaan No. 3 (Kecepatan Waktu Pelayanan). Rendahnya nilai kecepatan waktu di Unit Pelayanan Publik (UPP) BSPJI Banda Aceh disebabkan oleh beberapa faktor antara lain jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pengujian dari mulai pendaftaran sampai dengan penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU). Secara angka, unsur Kecepatan Waktu memiliki *score* 3,10 menjadi yang terendah dibandingkan nilai Unsur pelayanan yang lain namun secara nilai rata rata, *score* 3,10 masih dalam kategori “Baik”.

Hasil perhitungan survey ini akan dijadikan acuan bagi BSPJI Banda Aceh pada triwulan selanjutnya yaitu april sampai dengan juni 2022 .

BAB IV

KESIMPULAN

Kesimpulan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Publik Triwulan I periode Januari – Maret 2022 Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banda Aceh adalah sebagai berikut :

1. Total responden survey IKM di Unit Pelayanan Publik (UPP) periode januari – juni 2022 berjumlah 20.
2. Berdasarkan data, terdapat 2 unsur yang memiliki nilai tertinggi 3,50 yaitu pada pertanyaan No. 4 (Kewajaran biaya), 3,45 pada unsur Kemudahan Prosedur pelayanan dan nilai terendah 3,10 diperoleh pada pertanyaan No. 3 (Kecepatan Waktu Pelayanan).
3. Dari hasil olah data terhadap 20 responden, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,36 dengan dengan mutu pelayanan masuk katagori B (Baik).