

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT

(SKM)

JENIS LAYANAN :

LABORATORIUM PENGUJI

PERIODE

SEMESTER II 2019

JULI S.D DESEMBER 2019



BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN

PENYULUHAN PERIKANAN

2019

KATA PENGANTAR

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN – KP/2017 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan perikanan, bahwa jenis layanan yang ada pada Badan Riset Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan yaitu jenis layanan jasa pengujian laboratorium.

Laboratorium penguji Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan telah terakreditasi SNI ISO/IEC 17025 :2017 untuk 2 ruang lingkup pengujian. Pelayanan jasa pengujian telah mengikuti panduan mutu untuk mewujudkan janji layanan” Melayani dengan cepat, tepat, akurat dan profesional”.

Salah satu wujud pelaksanaan pelayanan publik yaitu penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Laporan ini dibuat untuk menilai pelayanan publik laboratorium penguji selama rentang waktu Juli-Desember 2019. Semoga laporan ini dapat menggambarkan kinerja laboratorium peguji BRPPUPP secara kuantitatif dan menjadi baseline perbaikan di masa mendatang.

Palembang, Januari 2020

Kepala BRPPUPP



Dr. Arif Wibowo, M.Si
NIP. 19771226 2003312 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	4
1.4 Maksud dan Tujuan	5
1.5 Sasaran	5
1.6 Manfaat	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1 Periode Survei	8
2.2 Metode Penelitian	8
BAB III HASIL PENGUKURAN	
3.1 Data Hasil Penyusunan Survei	12
3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat...	14
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	15
4.2 Rekomendasi.....	15
4.3 Tindak Lanjut.....	15

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan, yang selanjutnya di singkat BRPPUPP merupakan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kelautan dan Perikanan di bidang riset perikanan perairan umum dan penyuluhan perikanan, yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Badan yang menangani riset kelautan dan perikanan serta pengembangan sumber daya manusia kelautan dan perikanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017 yaitu jenis layanan jasa pengujian laboratorium, maka jenis layanan publik di BRPPUPP Palembang adalah Laporan Hasil Uji (LHU) dari Jasa Laboratorium Penguji BRPPUPP.

Laboratorium Penguji BRPPUPP telah terakreditasi dalam penyelenggaraan sistem Manajemen Mutu Laboratorium Penguji, oleh karena itu pemenuhan kepuasan pelanggan merupakan persyaratan pendukung utama yang dituangkan juga dalam Prosedur Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 dalam bentuk pelayanan kepada pelanggan dengan senantiasa mengupayakan umpan balik dari pelanggan. Selain itu, pemenuhan kepuasan pelanggan juga merupakan indikator pelayanan publik yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara

kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Oleh karena itu, untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Laboratorium Pengujian BRPPUPP Palembang telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan Penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU) Jasa Laboratorium Pengujian BRPPUPP.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
10. Keputusan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 24/PERMEN-KP/2017 tanggal 27 Maret 2017 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Riset Perikanan Perairan Umum Dan Penyuluhan Perikanan.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU) Jasa Laboratorium BRPPUPP sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.5 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat:

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6 Manfaat

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Informasi tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Informasi data tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Informasi data kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Informasi gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akandatang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan BRPPUPP.

9. Informasi Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan BRPPUPP.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Periode Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada jenis layanan laboratorium penguji yang berlangsung pada bulan Juli s.d Desember tahun 2019 (Semester II tahun 2019).

2.2 Metode Penelitian

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner sesuai lampiran Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017. Target respondennya adalah setiap orang atau instansi yang telah menerima laporan hasil uji (LHU) laboratorium atau pelanggan laboratorium penguji BRPPUPP dengan cara meminta kesediaannya untuk mengisi kuisisioner.

2.2.1 Pelaksanaan Survei

A. Pelaksana

Pelaksana survei adalah petugas administrasi laboratorium penguji BRPPUPP. Petugas tersebut mengumpulkan data dari responden berupa dengan kuisisioner yang telah diisi oleh responden.

Organisasi survei ini yaitu :

A. Penanggung Jawab	: Yoga Candra Ditya, SP., M.Si
Ketua	: Suwinda Pratama, S.St.Pi
Sekretaris	: Mirna Dwirastina, S.Pi., M.Pi
Anggota	: Tia Clara Pradipta

B. Tahapan Survei

1. Menyusun instrument survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah data survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

C. Penyiapan Bahan

1. Kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuisisioner dengan mengacu pada Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Instansi Pemerintah. Kuisisioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

II. Bagian Dari kuisisioner

Kuisisioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usis, jenis kelamin, pendidikan dan Pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas Pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur

pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, Apabila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket. tahapan untuk mempermudah layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (Kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (Mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (Sangat Mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

III. Kriteria Responden

Kriteria responden adalah para pelanggan atau pengguna layanan baik perorangan atau instansi yang telah menerima laporan hasil uji (LHU) laboratorium dan atau pengguna layanan jasa pelayanan teknis Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan.

IV. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka dengan menggunakan kuisioner terstruktur. Sebanyak 17 responden telah bersedia mengisi kuisioner dengan lengkap. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Juli s.d Desember 2019

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan tentang perkembangan Unit pelayanan BRPPUPP dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Berdasarkan kuisisioner yang diperoleh dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Hasil pengolahan terhadap kuisisioner yang telah terisi sebagai berikut :

3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan tersebut diperoleh Hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM): 86,87 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori sangat baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 81.26-100.

Tabel 1. Nilai rata-rata unsur dari unit pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR	NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	Mutu Layanan
		PELAYANAN		
1	Prosedur pelayanan	3.41	85.29	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan	3.47	86.76	Sangat Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.47	86.76	Sangat Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.47	86.76	Sangat Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.41	85.29	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.53	88.24	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	3.24	80.88	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.41	85.29	Sangat Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.65	91.18	Sangat baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.29	82.35	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3.47	86.76	Sangat Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.41	85.29	Sangat Baik
13	Kenyamanan lingkungan	3.82	95.59	Sangat Baik
14	Keamanan pelayanan	3.88	97.06	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 1 mutu layanan masing-masing unsur (14 unsur) penilaian dalam kategori Baik-Sangat baik. Sebanyak 85,70 % dari unsur pelayanan dinilai dengan mutu layanan kategori sangat baik dan 14.3 % dengan mutu layanan baik. Angka ini menunjukkan bahwa 14 unsur pelayanan termasuk

kategori baik dan sangat baik. Secara keseluruhan nilai IKM laboratorium Penguji BRPPUPP adalah 86,87 termasuk kategori sangat baik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kepada pelanggan tetap ditingkatkan dan dipertahankan.

3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester dua Tahun 2019 di lingkup Unit Penyelenggara Pelayanan Publik BRPPUPP, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi yaitu perlunya adanya penyederhanaan unsur pelayanan yang harus diukur sehingga memudahkan pemahaman kepada masyarakat terkait maksud setiap pertanyaan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

- a. Ada 7 unsur yang termasuk kategori sangat baik dan ada 7 unsur kategori baik.
- b. Dari 14 unsur pelayanan maka mutu pelayanan termasuk dalam kategori Baik (14,3 %) dan sangat baik (85,7 %).
- c. Secara keseluruhan nilai Indek Kepuasan Masyarakat laboratorium penguji BRPPUPP adalah 86,87 dengan kategori sangat baik.
- d. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Laporan Hasil Uji (LHU) di Laboratorium Penguji BRPPUPP sangat memuaskan.

4.2 Rekomendasi

- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
- Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang.

4.3 Tindak Lanjut

Ketujuh unsur pelayanan dengan kategori baik pada Survei Kepuasan Masyarakat Semester satu Tahun 2019 dapat ditingkatkan menjadi kategori sangat baik sebanyak lima unsur melalui kinerja petugas layanan dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan sedangkan dua unsur lainnya tetap dipertahankan pada kategori baik.

LAMPIRAN

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Keterangan :

- U1 s.d U14 Unsur Pelayanan Nilai Rata
- NRR Rata Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM Jml NRR IKPD
- *) Tertimbang IKPD Unit
- **) Pelayanan x 25

Palembang, Desember 2019

Penanggung Jawab,

(.....)