

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT

(SKM)

JENIS LAYANAN :

LABORATORIUM PENGUJI .

PERIODE

SEMESTER 1 2018

JANUARI S.D JUNI 2018



BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN

PENYULUHAN PERIKANAN

2018

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 Januari-Juni 2018. Semoga laporan ini dapat menggambarkan kinerja laboratorium penguji BRPPUPP secara kuantitatif dan menjadi baseline perbaikan di masa mendatang.

Palembang, 22 Juli 2018

Kepala BRPPUPP



Dr. Arif Wibowo, M.Si
NIP. 197712262003312 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Hukum	5
1.3 Tujuan Kegiatan	6
1.4 Manfaat	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
2.1 Periode Survei	8
2.2 Metode Penelitian	8
BAB III HASIL PENGUKURAN.....	9
3.1 Hasil pengukuran berdasarkan 14 unsur pelayanan	12
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	14
4.1 Kesimpulan	14
4.2 Saran	14

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 dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala badan yang menangani riset kelautan dan perikanan serta pengembangan sumber daya manusia kelautan dan perikanan. Terdapat jenis layanan publik di BRPPUPP Palembang berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017 yaitu jenis layanan jasa pengujian laboratorium. Standar pelayanan publik laboratorium peguji BRPPUPP telah ditetapkan dalam surat Keputusan Kepala BRPPUPP Nomor:1410 /BRSDMKP/BRPPUPP/KP.510/VI/2017.

Sebagai laboratorium yang terakreditasi dalam penyelenggaraan system Manajemen Mutu Laboratorium Penguji, maka pemenuhan kepuasan pelanggan merupakan persyaratan pendukung utama dituangkan dalam Prosedur Mutu butir 2.4.7 SNI ISO/IEC 17025:2008. Pemenuhan kepuasan pelanggan juga merupakan indikator pelayanan publik yang telah dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. SNI ISO/IEC 17025:2008 PSM 2.4.7 mendefinisikan dalam bentuk pelayanan kepada pelanggan dengan senantiasa mengupayakan umpan balik dari pelanggan, baik positif maupun negatif.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini baru diundangkan pada tanggal 16 Mei 2017. BRPPUPP menggunakan peraturan tersebut sebagai dasar melaksanakan Survei Kepuasan Pelanggan untuk jasa layanan Laboratorium Penguji Periode semester 1 tahun 2018 (Januari- Juni 2018).

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. Surat 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.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan Kegiatan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari-Juni 2018 yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan laboratorium penguji dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 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 akan datang.

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 Januari s.d Juni tahun 2018 (Semester 1 tahun 2018).

2.2 Metode Penelitian

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner sesuai lampiran Permen PAN dan RB. Pelanggan laboratorium penguji, respondennya adalah setiap orang atau instansi yang telah menerima hasil uji laboratorium diminta untuk mengisi kuisisioner.

2.2.1 Pelaksanaan Survei

A. Pelaksana

Pelaksana survey adalah petugas laboratorium penguji BRPPUPP. Petugas tersebut mengumpulkan data dari responden dengan menyiapkan kuisisioner dan alat tulis.

Organisasi survei ini yaitu :

Penanggung Jawab	: Dr. Arif Wibowo, SP., M.Si
Ketua	: Zulkifli
Sekretaris	: Mirna Dwirastina, S.Pi., M.Pi
Anggota	: 1. Yoga Candra Ditya, SP., M.Si 2. Vipen Adiansyah, ST 3. Dewi Apriyanti, A.Md 4. Mardiana Syafitri 5. Sigit Prasetya, SE

B. Tahapan Survei

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

C. Penyiapan Bahan

1. Kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner dengan mengacu pada Permen PAN RB 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 survey 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 peserta diseminasi hasil litbang yang meliputi peserta penyegaran teknologi bagi penyuluh dan peserta bimtek Perikanan Perairan Umum. Pengguna layanan didefinisikan sebagai peserta kegiatan diseminasi yang diselenggarakan Unit pelayanan BRPPUPP.

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 kuisisioner terstruktur. Sebanyak 22 responden telah bersedia mengisi kuisisioner dengan lengkap. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Januari sampai Juni 2017.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuisisioner 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 :

Hasil Pengukuran Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan

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) : 86.33 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	3.45	86.25	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan	3.36	84.00	Sangat Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.50	87.50	Sangat Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.41	85.25	Sangat Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.50	87.50	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.45	86.25	Sangat Baik
7	Kecepatan pelayanan	3.23	80.75	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.55	88.75	Sangat Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.50	87.50	Sangat Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.36	84.00	Sangat Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	3.45	86.25	Sangat Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.41	85.25	Sangat Baik
13	Kenyamanan lingkungan	3.77	94.25	Sangat Baik
14	Keamanan pelayanan	3.68	92.00	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 1 mutu layanan masing-masing unsur (14 unsur) penilaian dalam kategori Baik-Sangat baik. Sebanyak 92.85 % dari unsur pelayanan dinilai dengan mutu layanan kategori sangat baik sedangkan 7.15 %

dengan mutu layanan baik. Angka ini menunjukkan bahwa 14 unsur pelayanan termasuk kategori baik dan sangat baik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kepada pelanggan tetap ditingkatkan dan dipertahankan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

- a. Ada 13 unsur yang termasuk kategori sangat baik dan ada 1 unsur kategori baik.
- b. Dari 14 unsur pelayanan maka mutu pelayanan termasuk dalam kategori Baik (7.15%) dan sangat baik (92.85%).
- c. Secara keseluruhan nilai Survei Kepuasan Pelanggan kategori sangat baik.

4.2 Saran

Sangat perlu ditingkatkan dan dipertahankan pelayanan yang ada di Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan khususnya pelayanan Laboratorium Penguji BRPPUPP.

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BP3U Palembang
 ALAMAT : Jl. Gubernur H.A. Bastari No. 08 Jakabaring Palembang
 JENIS LAYANAN : PKL dan Penelitian Mahasiswa
 :

Nomor Urut Responden	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4
6	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
12	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
13	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4

14	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4
16	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
17	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
18	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
20	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
21	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
22	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
Jml kuisisioner terisi	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Jumlah Nilai Per Unsur	76	74	77	75	77	76	71	78	77	74	76	75	83	81
NRR Per Unsur = Jml Nilai per unsur : Jml Kuesioner yang terisi.	3.45	3.36	3.50	3.41	3.50	3.45	3.23	3.55	3.50	3.36	3.45	3.41	3.77	3.68
*) NRR Tertimbang per unsur = NRR per Unsur x 0.071	0.25	0.24	0.25	0.24	0.25	0.25	0.23	0.25	0.25	0.24	0.25	0.24	0.27	0.26
Nilai Indeks	3.45													
**) IKM Unit Pelayanan	86.33													