

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
EVALUASI DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**JENIS LAYANAN :  
LABORATORIUM PENGUJI**

**PERIODE  
TRIWULAN II  
APRIL – JUNI 2022**



**BALAI RISET PERIKANAN PERAIRAN UMUM DAN  
PENYULUHAN PERIKANAN**

**2022**

## KATA PENGANTAR

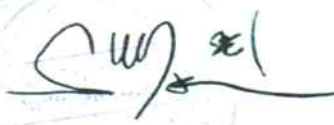
Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN – KP/2017 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, bahwa jenis layanan yang ada pada Badan 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 di buat untuk menilai pelayanan public laboratorium penguji selama rentang waktu Januari - Maret 2022. Semoga laporan ini dapat menggambarkan kinerja laboratorium penguji BRPPUPP secara kuantitatif dan menjadi baseline perbaikan di masa mendatang.

Palembang, Juni 2022

Kepala Balai Riset Perikanan Perairan  
Umum dan Penyuluhan Perikanan



Zulkarnaen Fahmi, S.Pi., M.Si  
NIP. 19771112 200502 1 001

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                     | ii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | iii |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>  |     |
| 1.1 LatarBelakang .....   | 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   |
| <b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b>                             |     |
| 2.1 PeriodeSurvei .....   | 8   |
| 2.2 MetodePenelitian .....                                      | 8   |
| <b>BAB III HASIL PENGUKURAN</b>                                 |     |
| 3.1 Data Hasil Penyusunan Survei .....                          | 12  |
| 3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 14  |
| <b>BAB IV PENUTUP</b>   |     |
| 4.1 Kesimpulan .....  | 15  |
| 4.2 Rekomendasi.....  | 15  |
| 4.3Tindak 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 bertanggung jawab kepada Kepala Badan yang menanganiriset 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 di tuangkan juga dalam Prosedur Mutu SNI ISO/IEC 17025:2017 dalam bentuk pelayanan kepada pelanggan dengan senantia samengupaya kanumpun balik dari pelanggan. Selain itu, pemenuhan kepuasan pelanggan juga merupakan indikato pelayanan public yang di tuangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsure 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 di gunakan 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 timsurvei dan pengolah data survey kepuasan masyarakat laboratorium penguji BRPPUPP Palembang telah melakukan pengukuran survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit Pelayanan Penerbitan Laporan Hasil Uji (LHU) Jasa Laboratorium Penguji 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 di peroleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan public adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang di bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan public 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 public adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan public 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 di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 di berikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

#### **1.5 Sasaran**

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

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat di laksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna 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 di laksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang di peroleh 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. Muncul nya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja 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 di laksanakan pada jenis layanan Laboratorium Penguji BRPPUPPP Palembang yang berlangsung pada bulan Januari s.d Maret tahun 2022 (Triwulan I tahun 2022).

#### **2.2 Metode Penelitian**

Metode survey di lakukan dengan cara mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan kuesioner sesuai lampiran PERMEN PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Responden laboratorium penguji BRPPUPPP yaitu setiap orang atau instansi yang telah menerima hasil uji laboratorium.

##### **2.2.1 Pelaksanaan Survei**

###### **A. Pelaksana**

Pelaksana survei adalah petugas administrasi laboratorium penguji BRPPUPPP. Petugas mengumpulkan data dari responden berupa kuesioner yang telah diisi.

## TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN JASA

### LABORATORIUM PENGUJIAN BRPPUPP

|                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| Penanggung Jawab | : Zulkarnaen Fahmi, S.Pi., M.Si |
| Ketua            | : Rully Ismanto ,S.Si           |
| Wakil Ketua      | : Asstri Kurniawati ,ST,M.Si    |
| Sekretaris       | : Suwinda Pratama, S.St.Pi      |
| Anggota          | : Sevrina Asri, A.Md            |
| Anggota          | : Dessy Arisna, S.Si            |

#### 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. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di gunakan kuesioner dengan mengacu pada Permen PAN RB tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner di susun berdasarkan ajuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## II. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam :

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.
- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Mutu pelayanan public adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban :

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanannya itu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Kategori tidak baik di bernilai persepsi 1, kurang baik di bernilai persepsi 2, baik di bernilai persepsi 3, sangat baik di bernilai persepsi 4, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, apabila :

1. Di bernilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Di bernilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif.
3. Di bernilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tapi masih perlu di efektifkan.

4. Diberinilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### III. Metode Pemilihan Responden

Responden di pilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk criteria responden.

#### 2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang di kumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner sebanyak 12 orang. Responden telah mengisi kuesioner dengan lengkap. Kegiatan pengumpulan data di laksanakan dalam periode Januari - Maret 2022.

#### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian di kumpulkan dan di olah 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 survei di susun 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

#### 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 di ukur, 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) : 88 .49 maka kinerja unit pelayanan ini

berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori sangat baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88.31-100.

Tabel 1. Nilai rata-rata unsure dari unit pelayanan

| NO | UNSUR PELAYANAN                  | NILAI UNSUR | NILAI INDEKS<br>KEPUASAN<br>MASYARAKAT | Mutu<br>Layanan |
|----|----------------------------------|-------------|--|-----------------|
|    |                                  | PELAYANAN   |  |                 |
| 1  | Prosedur pelayanan               | 3,43        | 85,71                                  | Baik            |
| 2  | Persyaratan pelayanan            | 3,71        | 92,86                                  | Sangat Baik     |
| 3  | Kejelasan petugas pelayanan      | 3,71        | 92,86                                  | Sangat Baik     |
| 4  | Kedisiplinan petugas pelayanan   | 3,57        | 89,29                                  | Sangat Baik     |
| 5  | Tanggung jawab petugas pelayanan | 3,57        | 89,29                                  | Sangat Baik     |
| 6  | Kemampuan petugas pelayanan      | 3,57        | 89,29                                  | Sangat Baik     |
| 7  | Kecepatan pelayanan              | 3,57        | 89,29                                  | Sangat Baik     |
| 8  | Keadilan mendapatkan pelayanan   | 3,71        | 92,86                                  | Sangat Baik     |
| 9  | Kesopanan dan keramahan petugas  | 3,57        | 89,29                                  | Sangat baik     |
| 10 | Kewajaran biaya pelayanan        | 3,71        | 92,86                                  | Sangat Baik     |
| 11 | Kepastian biaya pelayanan        | 3,57        | 89,29                                  | Sangat Baik     |
| 12 | Kepastian jadwal pelayanan       | 3,71        | 92,86                                  | Sangat Baik     |
| 13 | Kenyamanan lingkungan            | 3,57        | 89,29                                  | Sangat Baik     |
| 14 | Keamanan pelayanan               | 3.86        | 96,43                                  | Sangat Baik     |

Berdasarkan Tabel 1 mutu layanan masing-masing unsur (14 unsur) penilaian masuk dalam kategori Baik-Sangat baik. Sebanyak 90.27% dari unsure pelayanan dinilai dengan mutu layanan sangat baik dan 9.73 % dengan mutu layanan baik. Secara keseluruhan nilai IKM laboratorium Penguji BRPPUPP adalah 90.27 dengan kategori

sangat baik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, maka mutu dari seluruh unsur pelayanan harus tetap ditingkatkan sehingga mampu memenuhi kebutuhan serta kepuasan pelanggan.

### **3.2 Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan satu Tahun 2022 di lingkup Unit Penyelenggara Pelayanan Publik BRPPUPP, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi yaitu terdapat satu unsur pelayanan dengan kategori baik yang perlu di tingkatkan secara bertahap.

#### **A. Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II tahun 2022**

Berdasarkan hasil audit Intjen tanggal 8-12 Juni 2021 nilai unsure yang paling terendah saja yang perlu ditindak lanjuti oleh karena itu maka untuk triwulan II tahun 2022 diambil dari nilai yang terendah

| No | Prioritas Unsur  | Program/Kegiatan                             | Waktu   | Penanggung Jawab                    | Keterangan       |
|----|------------------|--|---------|-------------------------------------|------------------|
| 1  | Prosedur Layanan | Pembuatan pamflet/brosur/ Poster dan website | 6 bulan | PJ lab,<br>Koordinator administrasi | TW II tahun 2022 |



**B. Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Triwulan II Tahun 2022**



**Prosedur Pelayanan Laboratorium**

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi tindak lanjut pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2022 pada unit layanan jasa laboratorium penguji BRPPUPP dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik laboratorium di lingkungan Balai Riset Perikanan Perairan Umum dan Penyuluhan Perikanan secara umum masuk dalam kategori baik namun masih perlu dilakukan perbaikan dalam pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa layanan.

Berdasarkan monitoring dan evaluasi tindak lanjut hasil pelaksanaan SKM bahwa prosedur pelayanan sudah diterapkan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik layanan jasa laboratorium penguji BRPPUPP serta telah dilengkapinya persyaratan pelayanan oleh pengguna layanan jasa laboratorium penguji BRPPUPP. Hal ini dilakukan untuk peningkatan mutu pelayanan publik jasa laboratorium penguji BRPPUPP terhadap seluruh pengguna jasa bagi dalam maupun luar lingkup balai.

Peningkatan pelayanan publik jasa laboratorium penguji BRPPUPP dapat dilakukan salah satunya adalah dengan mengadakan kegiatan sosialisasi mengenai prosedur layanan serta persyaratan pelayanan jasa kepada pengguna jasa layanan sehingga kegiatan pelayanan publik laboratorium dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

- a. Mutu pelayanan pada kategori A (sangat baik) ada 13 unsur yaitu persyaratan pelayanan, Kejelasan dan kepastian pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.
- b. Mutu pelayanan pada kategori B (baik) ada 1 unsur yaitu Prosedur Pelayanan.
- c. Secara keseluruhan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Laboratorium Penguji BRPPUPP adalah 90.27 berada pada mutu pelayanan kategori A (sangat baik).

#### 4.2 Rekomendasi

Terdapat empat unsur pelayanan dengan kategori baik yang perlu ditingkatkan secara bertahap dengan peningkatan kinerja petugas layanan serta sarana informasi di Unit Layanan Laboratorium Penguji BRPPUPP.

#### 4.3 Tindak Lanjut

| No | Prioritas Unsur    | Program/Kegiatan                 | Waktu   | Penanggung Jawab         |
|----|--------------------|----------------------------------|---------|--------------------------|
| 1  | Prosedur pelayanan | Pembuatan pamflet/brosur/ Poster | 6 bulan | Koordinator administrasi |

## LAMPIRAN

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BP3U Palembang  
 ALAMAT : Jl. Gubernur H.A. Bastari No. 08 Jakabaring Palembang  
 JENIS LAYANAN : LHU, PKL dan Penelitian Mahasiswa dan Pembudidaya/Pelaku Usaha

| No urutresponden  | Nilai per unsurpelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|   | U1                       | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   | U10  | U11  | U12  | U13  | U14  |
| 1   | 3                        | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 2   | 4                        | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| 3   | 4                        | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    |
| 4   | 4                        | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 5   | 3                        | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    |
| 6   | 4                        | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 7   | 3                        | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| Jumlahkuesionerterisi   | 7                        | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    |
| Jumlahnilai per unsur   | 24                       | 26   | 26   | 26   | 25   | 25   | 25   | 25   | 25   | 26   | 25   | 26   | 25   | 27   |
| NRR per unsur<br>=jumlah nilai per unsur : jumlah kuesionerterisi | 3,43                     | 3,71 | 3,71 | 3,71 | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,57 | 3,71 | 3,57 | 3,71 | 3,57 | 3,86 |

|   |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| *) NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071 | 0,24  | 0,26 | 0,26 | 0,25 | 0,25 | 0,25 | 0,25 | 0,25 | 0,26 | 0,25 | 0,26 | 0,25 | 0,26 | 0,25 | 0,27 |
| Nilai Indeks  | 3,61  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
| **) IKM Unit Pelayanan                              | 90,27 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |

Keterangan :

U1 s.d U14 : Unsur Pelayanan

NRR :Nilai Rata Rata

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

\* Jumlah NRR IKPD Tertimbang

\*\* IKPD Unit Pelayanan \*25

Palembang, Juni 2022  
Penanggung Jawab,



Zulkarnaen Fahmi, S.Pi., M.Si