

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK
TRIWULAN I TAHUN 2021



LABORATORIUM PENGUJI
BALAI RISET PEMULIAAN IKAN

2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. atas limpahan Taufiq dan Hidayah-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Laporan ini menggambarkan hasil survei pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Laboratorium Pengujian Balai Riset Pemuliaan Ikan (BRPI), dimana responden yang dipilih merupakan masyarakat pengguna yang telah menggunakan jasa Laboratorium Pengujian BRPI. Untuk semua pihak yang membantu penyelesaian laporan ini kami mengucapkan terima kasih dan harapan kami kiranya laporan ini dapat bermanfaat khususnya dalam perencanaan program dan kegiatan di BRPI dalam waktu yang akan datang.

Sukamandi, 09 April 2021

Kepala Balai Riset Pemuliaan Ikan,



Dr. Joni Haryadi D, M.Sc

NIP. 19730603 200312 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Umum	1
1.2 Maksud dan Tujuan	1
1.3 Ruang Lingkup	2
1.4 Dasar	2
BAB II PELAKSANAANN KEGIATAN	3
Gambaran Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik	3
BAB III HASIL KEGIATAN	4
3.1 Metode Pengolahan Data	4
3.2 Hasil Analisa Kegiatan	4
3.3 Permasalahan	5
3.4 Pemecahan Permasalahan	5
BAB IV PENUTUP	6
4.1 Kesimpulan	6
4.2 Saran	6
LAMPIRAN	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Umum

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan :

1. 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga/instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Unsur pelayanan adalah factor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
6. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacaha sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.2 Maksud dan Tujuan

a. Maksud

- Acuan bagi Laboratorium Penguji BRPI.
- Data tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik.

b. Tujuan

- Mengetahui tingkat kinerja pelayanan Laboratorium Penguji BRPI.
- Mendukung pelaksanaan Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.3 Ruang Lingkup

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Laboratorium Penguji BRPI Sukamandi melakukan survei mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan. Ruang lingkup survei pelayanan publik ini terdiri dari persepsi publik terhadap mutu pelayanan dalam hal aspek sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Unsur Pelayanan yang Diukur

No.	Unsur Pelayanan
1.	Prosedur
2.	Keadilan Layanan
3.	Kesopanan & Keramahan
4.	Tanggung Jawab
5.	Penanganan Sampel
6.	Biaya
7.	Kecepatan Hasil
8.	Penjelasan Hasil
9.	Sarana Prasarana
10.	Kepuasan Fasilitas
11.	Respon Personel Laboratorium
12.	Kenyamanan Pelayanan
13.	Kemananan Pelayanan
14.	Kemudahan Informasi

1.4 Dasar

1. Tingkat pencapaian kinerja pelayanan Laboratorium Penguji BRPI dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreatifitas, parakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

Gambaran Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terhadap seluruh responden yang telah menggunakan jasa layanan publik di Laboratorium Penguji BRPI. Pengambilan data pada triwulan III 2020 dilakukan melalui formulir kuisioner secara digital yang disampaikan kepada seluruh responden setelah menerima Laporan Hasil Uji (LHU) dari Laboratorium Penguji BRPI.

Data yang diterima dari pengguna laboratorium selanjutnya ditabulasi berdasarkan jawaban. Data ini akan diolah dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dan dianalisis dengan *statistic descriptive*. Data yang diidentifikasi meliputi aspek-aspek seperti dijelaskan pada formulir kuisioner. Data ini dapat digunakan untuk membantu dalam mengevaluasi relevansi pelayanan yang digunakan untuk menghasilkan kualitas dan perbaikannya.

BAB III HASIL KEGIATAN

3.1 Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

3.2 Hasil Analisa Kegiatan

Pengisian kuisioner Survei Kepuasan masyarakat pada Triwulan I tahun 2021 dilakukan secara digital. Jumlah sampel yang masuk pada periode tersebut sebanyak 5 sampel. Hasil analisis kuisioner yang telah diisi oleh 5 responden (Lampiran 1), merepresentasikan bahwa IKM Laboratorium Penguji BRPI dikategorikan “BAIK” dengan nilai IKM sebesar 87,6 (Gambar 1). Nilai rata-rata tertinggi sebesar 95 terjadi pada unsur pelayanan nomor 3, 5 dan 14 terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, penanganan sampel oleh petugas ketika sampel datang dan pelayanan dan kemudahan informasi yang diberikan oleh lab pengujian BRPI.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)			
BALAI RISET PEMULIAAN IKAN			
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN			
SEMESTER II TAHUN 2020			
NILAI IKM	NAMA LAYANAN :Laboratorium Penguji BRPI		
87,6	Responden		
	JUMLAH	:	5 Orang
	JENIS KELAMIN	:	L :1 P: 4 Orang
	PENDIDIKAN	:	SD : 0 Orang
		:	SMP : 0 Orang
		:	SMA : 1 Orang
		:	DIII : 2 Orang
		:	S1 : 1 Orang
		:	S2 : 1 Orang
		:	S3 : 0 Orang
Periode Survei = 1 Januari 2021 s/d 31 Maret 2021			
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT			

Gambar 1. Nilai Unsur Pelayanan

3.3 Permasalahan

Nilai IKM semester II tahun 2020 relatif lebih tinggi dibandingkan nilai IKM Triwulan I tahun 2021 yakni 87,6. Persepsi dan penilaian masyarakat pengguna laboratorium senantiasa mengalami perubahan hal ini akan mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat. Pengambilan data IKM Triwulan I menggunakan metode digital. Penggunaan metode digital dalam melakukan kuisisioner lebih mempermudah pengguna dan memberikan kemudahan dalam pengolahan data untuk keperluan analisis, namun penggunaan kuisisioner digital sangat tergantung pada ketersediaan fasilitas pengiriman data secara online dan kebiasaan dalam menggunakan metode digital. Nilai unsur pelayanan dengan nilai rata-rata relatif lebih rendah pada beberapa unsur pelayanan yakni :

1. keadilan untuk mendapatkan pelayanan
2. kecepatan pemberian hasil uji kepada pelanggan
3. respon personel laboratorium dalam menghadapi keluhan dari pelanggan
4. kerapian petugas dalam penggunaan atribut pakaian kerja di dalam pemberian pelayanan

unsur-unsur tersebut memiliki nilai sebesar 80 “BAIK”, namun masih bisa ditingkatkan berdasarkan nilai rata-rata penilaian seluruh unsur yakni 87,6.

3.4 Pemecahan Permasalahan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang terpenting dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan terhadap pelayanan publik harus senantiasa di tingkatkan. Dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium pengujian terdapat unsur pelayanan dengan nilai relatif rendah yakni 80 “BAIK”, yakni :

1. keadilan untuk mendapatkan pelayanan
2. kecepatan pemberian hasil uji kepada pelanggan
3. respon personel laboratorium dalam menghadapi keluhan dari pelanggan
4. kerapian petugas dalam penggunaan atribut pakaian kerja di dalam pemberian pelayanan

Menurut Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan. 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, BRPI menyelenggarakan layanan publik dengan jenis pelayanan adalah Jasa, dengan nama layanan jasa pengujian laboratorium. Produk akhir yang diterima oleh pengguna layanan berupa Lembar Hasil Uji (LHU). Berdasarkan standar pelayanan, LHU dapat diterima oleh pelanggan setelah 14 hari. Untuk memenuhi janji layanan tersebut diperlukan metode cepat selain metode konvensional penyerahan LHU secara langsung kepada pelanggan terlebih lagi pada masa pandemi COVID 19.

Pembatasan sosial menyebabkan pelanggan menuntut adanya mekanisme normal baru untuk tetap mendapatkan pelayanan dengan baik. Usulan inovasi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, dilakukan melalui perubahan format LHU menjadi file digital setelah LHU rampung, kemudian dikirimkan melalui email kepada pelanggan. Lembar Hasil Uji yang menggambarkan nilai-nilai hasil pengujian parameter-parameter pada layanan jasa laboratorium BRPI tentunya diharapkan dapat segera diterima oleh pelanggan. Kecepatan dan ketepatan penyerahan LHU perlu diupayakan melalui inovasi, terlebih pada masa pandemi COVID 19. Inovasi tersebut diharapkan dapat membantu pelanggan dapat menerima LHU secara mudah dan cepat dengan tetap menjaga prinsip-prinsip pencegahan dan penularan COVID 19.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis data maka survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Laboratorium Penguji BRPI dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Laboratorium Penguji BRPI telah mampu memenuhi kebutuhan Responden, hal ini ditunjukkan dengan penilaian yang baik terhadap pelayanan laboratoriu oleh pengguna, namun pengelola laboratorium penguji diharapkan dapat meningkatkan pelayanan laboratorium.

4.2 Saran

Hasil Survei menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) laboratorium penguji bernilai kategori Baik, namun untuk tetap melakukan *continuous improvement*.

Subang, 9 April 2021

Kepala Balai Riset Pemuliaan Ikan,



Dr. Joni Haryadi D, M.Sc

NIP. 19730603 200312 1 002