

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK
TRIWULAN I TAHUN 2021



LABORATORIUM PENGUJI
BALAI RISET PEMULIAAN IKAN

2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat 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, 31 Maret 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 faktor 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	kemudahan prosedur pelayanan di Laboratorium
2	keadilan untuk mendapatkan pelayanan
3	kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
4	tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
5	penanganan sampel oleh petugas ketika sampel datang
6	biaya pemeriksaan sampel
7	kecepatan pemberian hasil uji kepada pelanggan
8	penjelasan hasil uji?
9	sarana dan prasarana laboratorium
10	fasilitas di laboratorium pengujian BRPI?
11	respon personel laboratorium dalam menghadapi keluhan dari pelanggan
12	kenyamanan di lingkungan lab pengujian BRPI
13	keamanan di lingkungan lab pengujian BRPI
14	pelayanan dan kemudahan informasi yang diberikan oleh lab pengujian BRPI
15	petugas memberikan pelayanan sesuai SOP
16	petugas disiplin dalam jam kerja pelayanan
17	kerapihan petugas dalam penggunaan atribut pakaian kerja di dalam pemberian pelayanan
18	loyalitas petugas dalam penyelesaian pelayanan
19	petugas menerapkan 5 S (Senyum, Sapa, Sopan, dan Santun) di dalam memberikan pelayanan

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 I 2021 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 19 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

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

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

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

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

3.2 Hasil Analisa Kegiatan

Pengisian kuisioner Survei Kepuasan masyarakat pada Triwulan I tahun 2021 dilakukan secara digital. Hasil analisis kuisioner yang telah diisi oleh 5 responden (Lampiran 1). Nilai rata-rata tertinggi sebesar 95 terjadi pada unsur pelayanan nomor 3 terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan unsur dengan penilaian “BAIK” pada unsur : keadilan untuk mendapatkan pelayanan, kecepatan pemberian hasil uji kepada pelanggan, respon personel laboratorium dalam menghadapi keluhan dari pelanggan dan kerapihan petugas dalam penggunaan atribut pakaian kerja di dalam pemberian pelayanan (Tabel 1).

Tabel 1. Nilai tiap unsur pelayanan pada layanan publik BRPI Triwulan I Tahun 2021

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		Kategori
U1	kemudahan prosedur pelayanan di Laboratorium	3,6	90,0	Sangat Baik
U2	keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,2	80,0	Baik
U3	kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,8	95,0	Sangat Baik
U4	tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,6	90,0	Sangat Baik
U5	penanganan sampel oleh petugas ketika sampel datang	3,8	95,0	Sangat Baik
U6	biaya pemeriksaan sampel	3,6	90,0	Sangat Baik
U7	kecepatan pemberian hasil uji kepada pelanggan	3,2	80,0	Baik
U8	penjelasan hasil uji?	3,6	90,0	Sangat Baik
U9	sarana dan prasarana laboratorium	3,6	90,0	Sangat Baik
U10	fasilitas di laboratorium pengujian BRPI?	3,6	90,0	Sangat Baik
U11	respon personel laboratorium dalam menghadapi keluhan dari pelanggan	3,2	80,0	Baik
U12	kenyamanan di lingkungan lab pengujian BRPI	3,4	85,0	Sangat Baik
U13	keamanan di lingkungan lab pengujian BRPI	3,4	85,0	Sangat Baik
U14	pelayanan dan kemudahan informasi yang diberikan oleh lab pengujian BRPI	3,8	95,0	Sangat Baik
U15	petugas memberikan pelayanan sesuai SOP	3,6	90,0	Sangat Baik
U16	petugas disiplin dalam jam kerja pelayanan	3,4	85,0	Sangat Baik
U17	kerapihan petugas dalam penggunaan atribut pakaian kerja di dalam pemberian pelayanan	3,2	80,0	Baik
U18	loyalitas petugas dalam penyelesaian pelayanan	3,4	85,0	Sangat Baik
U19	petugas menerapkan 5 S (Senyum, Sapa, Sopan, dan Santun) di dalam memberikan pelayanan	3,6	90,0	Sangat Baik

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Laboratorium Pengujian BRPI periode triwulan I tahun 2021 dikategorikan “SANGAT BAIK” dengan nilai IKM sebesar 87,58 (Gambar 1).

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)			
BALAI RISET PEMULIAAN IKAN			
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN			
TRIWULAN I TAHUN 2021			
<h1>87,58</h1>	Responden		
	Jumlah	:	5 Orang
	Jenis Kelamin	:	
		L :	4 Orang
		P :	1 Orang
	Pendidikan	:	
		SD :	0 Orang
		SMP :	0 Orang
		SMA :	1 Orang
		D III :	2 Orang
		S1 :	1 Orang
		S2 :	1 Orang
		S3 :	0 Orang
Periode Survei = 1 Januari 2021 s/d Maret 2021			
TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT			

Gambar 1. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan publik BRPI Triwulan I Tahun 2021

3.3 Permasalahan

Persepsi dan penilaian masyarakat pengguna laboratorium senantiasa mengalami perubahan hal ini akan mempengaruhi indek kepuasan masyarakat. Pengambilan data IKM Triwulan II 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 di bawah kategori "SANGAT BAIK" atau pada kategori "BAIK" dengan nilai antara "62,51 - 81,25" pada beberapa unsur pelayanan yakni :

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

3.4 Pemecahan Permasalahan

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang terpenting dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan terhadap pelayanan publik harus senantiasa di tingkatkan. 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 Pengujian BRPI dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Laboratorium Pengujian BRPI telah mampu memenuhi kebutuhan Responden, hal ini ditunjukkan dengan penilaian yang Sangat Baik terhadap pelayanan laboratorium oleh pengguna, namun pengelola laboratorium pengujian diharapkan dapat meningkatkan pelayanan laboratorium.

4.2 Saran

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



Sukamandi, 31 Maret 2021
Kepala Balai Riset Pemuliaan Ikan,

Dr. Joni Haryadi D. M.Sc
NIP. 19730603 200312 1 002

Lampiran 1. Data responden penilaian IKM pada periode Triwulan II 2021

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN																							
DAN PER UNSUR PELAYANAN																							
UNIT PELAYANAN		: Balai Riset Pemuliaan Ikan																					
Periode		: Triwulan I Tahun 2021																					
NO. RESP	USIA	JK	PKR	PDDKN	NILAI UNSUR PELAYANAN																		
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19
1	29	Pria	PNS	SLTA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
2	39	Pria	PNS	DI - DIII	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
3	41	Pria	PNS	S2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
4	27	Wanita	Pegawai Swasta	DI - DIII	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
5	39	Pria	Pegawai Swasta	S1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
ΣNilai /Unsur					18	16	19	18	19	18	16	18	18	18	16	17	17	19	18	17	16	17	
NRR / Unsur					3,600	3,200	3,800	3,600	3,800	3,600	3,200	3,600	3,600	3,600	3,200	3,400	3,400	3,800	3,600	3,400	3,200	3,400	
NRR tertbg/ unsur					0,189	0,168	0,200	0,189	0,200	0,189	0,168	0,189	0,189	0,189	0,168	0,179	0,179	0,200	0,189	0,179	0,168	0,179	
																					*)		
																					3,503		
IKM Unit pelayanan																					87,579		
Keterangan : - U1 s.d. U19 = Unsur-Unsur pelayanan - NRR = Nilai rata-rata - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,0526																							
IKM UNIT PELAYANAN :											87,58												
Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 B (Baik) : 62,51 - 81,25 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75																							