

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK
TRI WULAN I TAHUN 2022**



**BALAI RISET PEMULIAAN IKAN
2022**

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 Pelayanan Publik Balai Riset Pemuliaan Ikan (BRPI), dimana responden yang dipilih merupakan masyarakat pengguna jasa pelayanan publik BRPI. Terima kasih kepada semua pihak yang membantu penyelesaian laporan ini, harapan kami kiranya laporan ini dapat bermanfaat khususnya dalam perencanaan program dan kegiatan di BRPI dalam waktu yang akan datang.

Sukamandi, April 2022
Kepala Balai Riset Pemuliaan Ikan,

Dr. Joni Haryadi D. M.Sc
NIP. 197306032003121002

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. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (Semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel

penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
12. 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.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

1.2 Maksud dan Tujuan

a. Maksud

- Acuan bagi Pelayanan Publik di Balai Riset Pemuliaan Ikan.
- Data tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik.

b. Tujuan

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

1.3 Ruang Lingkup

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Tim Pelayanan Publik 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.	Persyaratan
2.	Prosedur
3.	Waktu Penyelesaian
4.	Biaya/Tarif
5.	Produk spesifikasi pelayanan
6.	Kompetensi pelaksana
7.	Perilaku pelaksana
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9.	Sarana Prasarana

1.4 Dasar

1. Tingkat pencapaian kinerja pelayanan publik 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 responden yang telah menggunakan jasa layanan publik BRPI. Jenis layanan publik di BRPI Sukamandi yaitu layanan Magang/PKL/Penelitian, Pelatihan/Bimtek, Konsultasi/Kunjungan, Penjualan Ikan, Kerjasama dan Laboratorium. Pengambilan data pada Tri wulan I 2022 dilakukan melalui formulir kuisioner secara digital yang disampaikan kepada seluruh responden setelah menerima pelayanan di BRPI.

Data yang diterima dari pengguna layanan publik 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 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\mathbf{Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{9} = 0,1111}$$

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

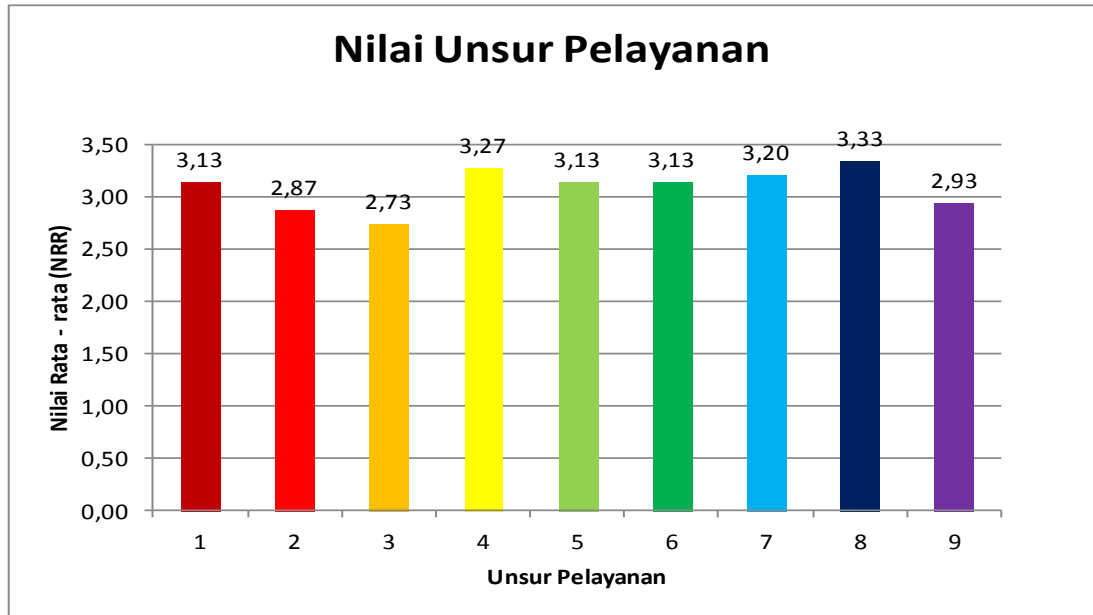
$$\mathbf{IKM = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang}$$

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

$$\mathbf{IKM\ Unit\ Pelayanan\ x\ 25}$$

3.2 Hasil Analisa Kegiatan

Pada Tri wulan I tahun 2022 telah diterapkan pengisian kuisioner secara digital. Responden pada Tri wulan I merupakan responden yang menerima jenis layanan penjualan ikan. Hasil analisis kuisioner per tanggal 23 April 2022 yang telah diisi oleh 14 responden, merepresentasikan bahwa IKM Pelayanan Publik BRPI dikategorikan “BAIK” dengan nilai IKM sebesar 77,04. Nilai IKM Tri wulan I tahun 2022. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,33 terjadi pada unsur pelayanan terkait kualitas sarana dan prasarana di BRPI dan nilai rata-rata terkecil terjadi pada unsur pelayanan terkait waktu kecepatan memberikan pelayanan (Gambar 1).



Gambar 1. Nilai Unsur Pelayanan

3.3 Permasalahan

Pengambilan data IKM Tri wulan I di lakukan dengan menggunakan teknik kuisisioner elektronik survei (*e-Survei*). Penggunaan teknik ini dalam melakukan kuisisioner lebih mempermudah pengguna, namun tidak semua pengguna terbiasa dengan penggunaan teknik kuisisioner elektronik survei dan nomor komunikasi yang didaftarkan pada saat mendapatkan pelayanan tidak mendukung aplikasi yang digunakan untuk melakukan survei. Nilai Rata-rata unsur pelayanan publik terkecil sebesar 2,73 terjadi pada unsur pelayanan nomor 3 yaitu pada kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini terjadi karena adanya penjadwalan pelayanan pada saat melakukan aktifitas penjualan ikan yang belum di pahami responden.

Hasil survei menunjukkan bahwa responden menghendaki pelayanan yang lebih cepat. Kecepatan dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, perlu menjalin hubungan yang baik dan melakukan penelitian terhadap mereka.

3.4 Pemecahan Permasalahan

Dalam memperbaiki pelayanan publik kepada masyarakat, pihak penyelenggara pelayanan publik BRPI harus segera bisa mengubah perspektif masyarakat terhadap kepuasan terhadap kecepatan waktu dalam memberikan

pelayanan, karena fungsi utama dari pemberi layanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik. Hal yang harus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik, khususnya dalam kecepatan waktu pelayanan adalah dengan menetapkan standar waktu pelayanan terutama jenis pelayanan penjualan ikan. memberikan jawaban secara cepat atas permintaan penjualan ikan dan memberikan kepastian waktu pelayanan konsumen

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis data maka survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik BRPI dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Pelayanan Publik BRPI telah mampu memenuhi kebutuhan responden dan penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa responden puas dengan pelayanan publik di BRPI, namun mengharapkan waktu penyelesaian pelayanan lebih cepat dari yang telah ada saat ini.

4.2 Saran

Penyelenggara Pelayanan publik di BRPI Sukamandi harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memperbaiki persepsi publik terhadap pelayanan yang diberikan sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat masuk pada kategori Sangat Baik.

Subang, April 2022
Kepala Balai Riset Pemuliaan Ikan,

Dr. Joni Haryadi D. M.Sc
NIP. 197306032003121002

Lampiran 1. Rekap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	1	1	3	2	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	3	2	2	2	2	2
7	3	3	3	4	4	4	3	4	3
8	4	4	3	3	4	3	3	4	3
9	3	3	3	2	3	3	3	4	3
10	3	2	1	3	2	2	3	2	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	2	2	2	3	2	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	4	3	3	3	3
15	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Jumlah Nilai Unsur	47	43	41	49	47	47	48	50	44
Nilai Rata-rata	3,13	2,87	2,73	3,27	3,13	3,13	3,20	3,33	2,93
NRR Tertimbang	0,35	0,32	0,30	0,36	0,35	0,35	0,36	0,37	0,33

Lampiran 2. Tabel Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata (NRR)	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	3,13	0,35
2	Prosedur	2,87	0,32
3	Waktu Penyelesaian	2,73	0,30
4	Biaya/Tarif	3,27	0,36
5	Produk Speffikasi Jenis Layanan	3,13	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	3,13	0,35
7	Perilaku Pelaksana	3,20	0,36
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,33	0,37
9	sarana prasarana	2,93	0,33
Nilai Indeks			3,08
Nilai IKM *)			77,04

*) : Nilai Indeks x 25

Mutu Pelayanan	Nilai IKM Unit
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99