



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
PALEMBANG

PERIODE JUNI - JULI 2024



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

2. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

3. Metodologi

3.1 Populasi

Populasi dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah penyelenggara pelayanan publik, yaitu instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah, termasuk BUMN/BUMD dan BHMN menyesuaikan dengan lingkup yang akan disurvei.

3.2 Sampel

Sampel kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ditentukan dengan menggunakan perhitungan Krejcie and Morgan sebagai berikut:



Rumus Krejcie dan Morgan:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

λ^2 = Lamda (faktor pengali) dengan dk = 1, (taraf kesalahan yang digunakan 5%, sehingga nilai lamba 3,841)

N = Populasi

P = Q = 0,5 (populasi menyebar normal)

d = 0,05

Sehingga dari pelaksanaan survei yang dilakukan, jumlah responden yang diperoleh adalah 132 responden.

3.3 Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

4. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang telah ditetapkan.

5. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.



BAB II

ANALISIS

1. Jenis Pelayanan

Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang

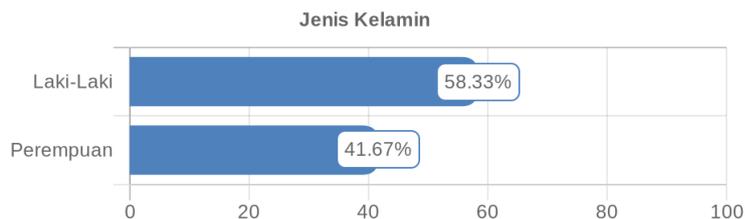
Tabel 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Konsultasi	17	12.88%
2	Pengujian	58	43.94%
3	Sertifikasi	57	43.18%
TOTAL		132	100%

2. Profil Responden

Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang

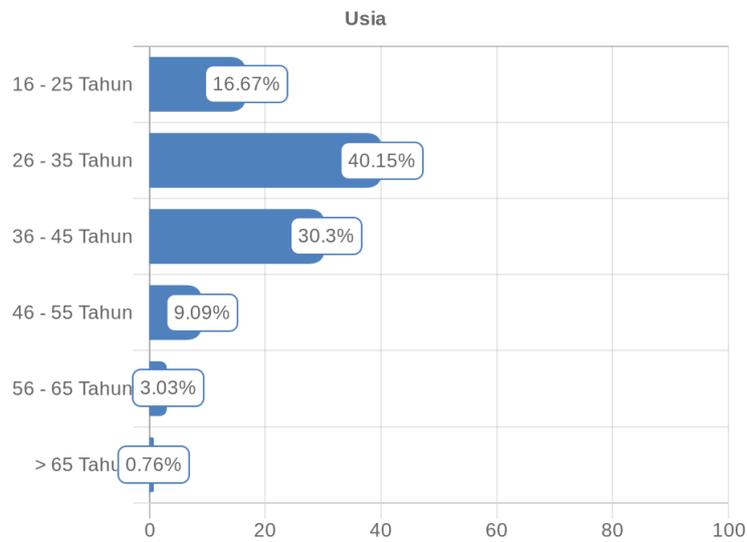
2.1 Jenis Kelamin



Gambar 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

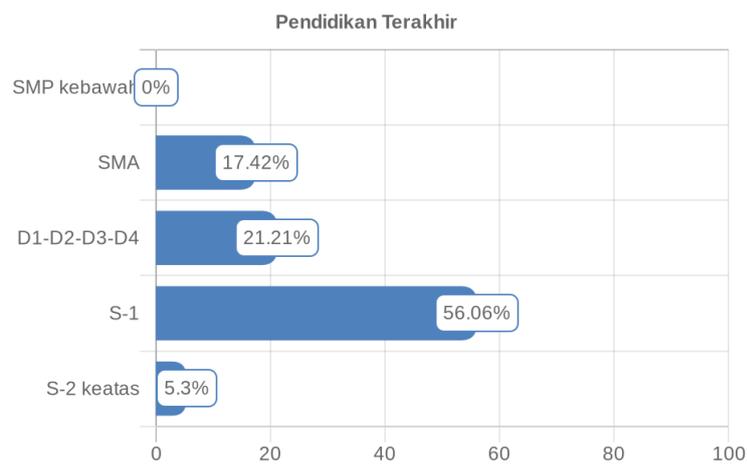


2.2 Usia



Gambar 2. Persentase Responden Berdasarkan Usia

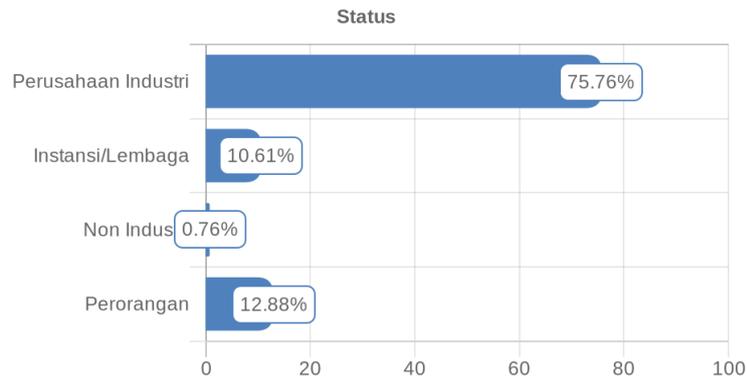
2.3 Pendidikan Terakhir



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



2.4 Status



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Status

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

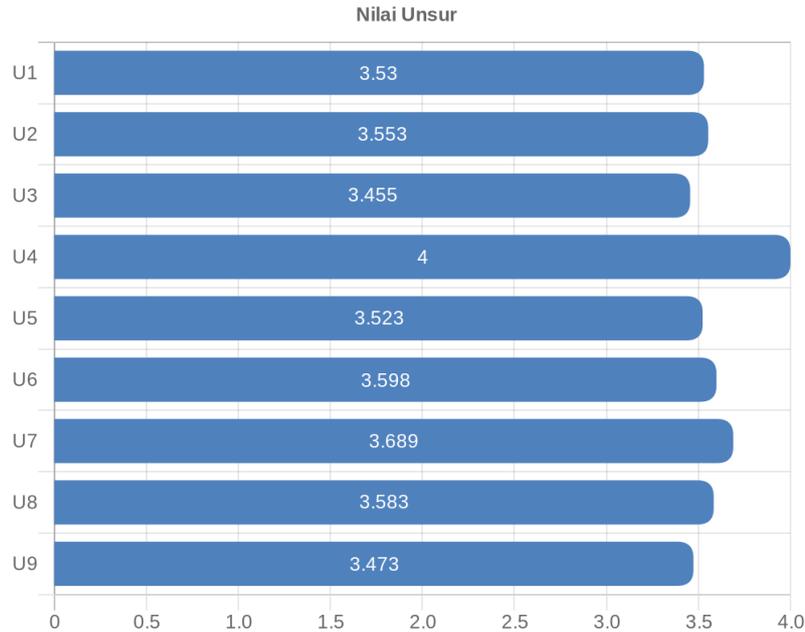
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **90.01**, dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Unsur Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.53	Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.55	Sangat Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.45	Baik
4	U4. Biaya/Tarif	4	Sangat Baik
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.52	Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.6	Sangat Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.69	Sangat Baik
8	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.58	Sangat Baik
9	U9. Sarana dan Prasarana	3.47	Baik
Nilai IKM		3.601	Sangat Baik
Nilai Konversi		90.01	Sangat Baik



Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

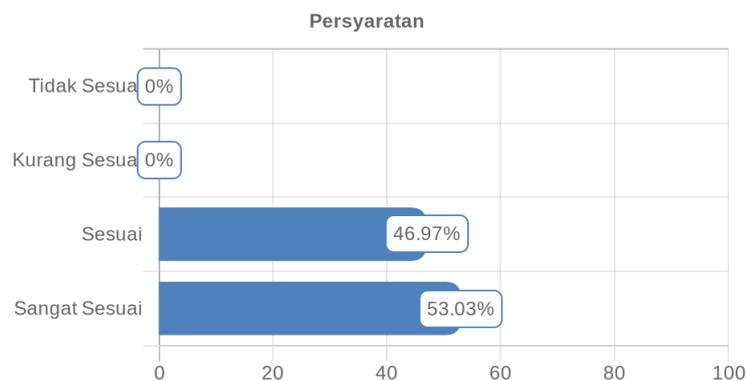


Gambar 5. Grafik Unsur Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang

4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kondisi Unit Pelayanan Publik pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang yang nantinya dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Pada pembahasan ini akan dijelaskan terkait persentase jawaban pada masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

U1. Persyaratan



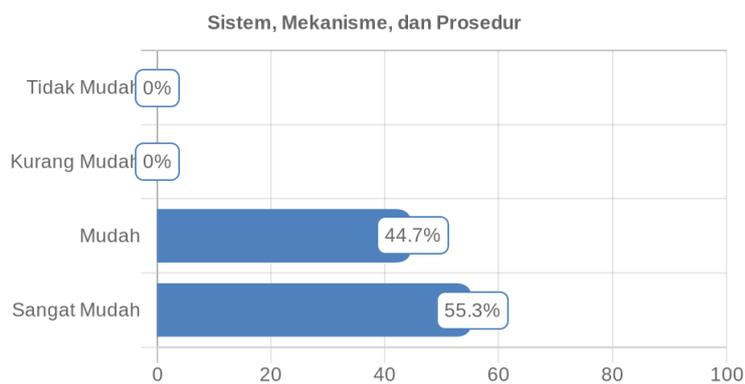
Gambar 6. Grafik Unsur Persyaratan



Tabel 3. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	62	46.97%
4	Sangat Sesuai	70	53.03%
TOTAL		132	100%

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



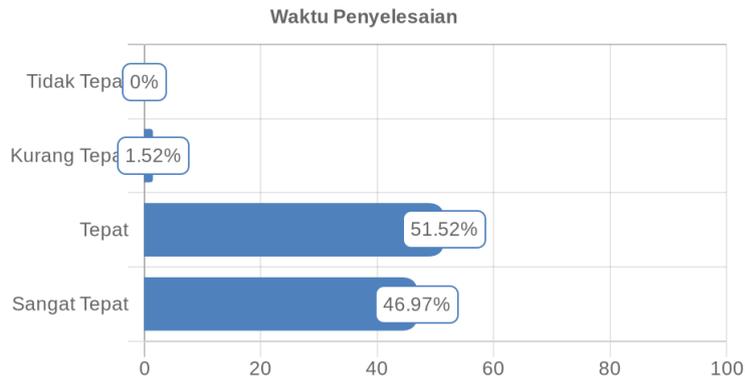
Gambar 7. Grafik Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel 4. Persentase Responden pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0%
3	Mudah	59	44.7%
4	Sangat Mudah	73	55.3%
TOTAL		132	100%



U3. Waktu Penyelesaian



Gambar 8. Grafik Unsur Waktu Penyelesaian

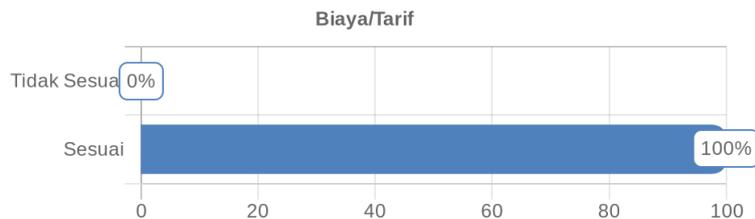
Tabel 5. Persentase Responden pada Unsur Waktu Penyelesaian

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tepat	0	0%
2	Kurang Tepat	2	1.52%
3	Tepat	68	51.52%
4	Sangat Tepat	62	46.97%
TOTAL		132	100%

Alasan yang diberikan responden pada unsur Waktu Penyelesaian

- Hasil lebih dari 2minggu
- Menunggu hsl lab lama krn antrian

U4. Biaya/Tarif



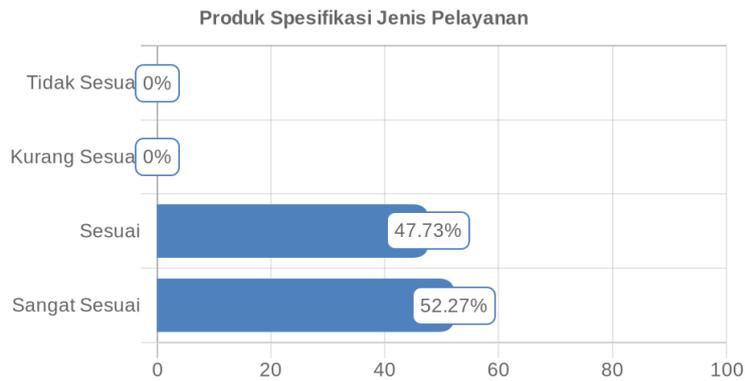
Gambar 9. Grafik Unsur Biaya/Tarif



Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Biaya/Tarif

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Sesuai	132	100%
TOTAL		132	100%

U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan



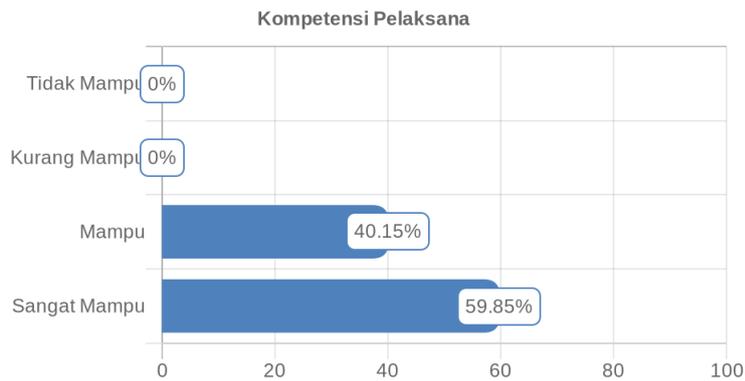
Gambar 10. Grafik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	63	47.73%
4	Sangat Sesuai	69	52.27%
TOTAL		132	100%



U6. Kompetensi Pelaksana

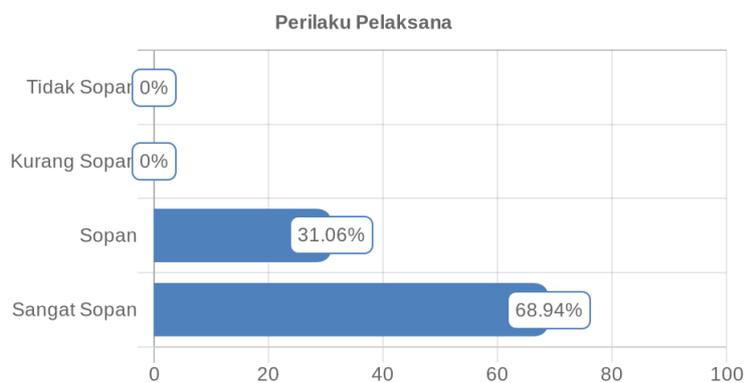


Gambar 11. Grafik Unsur Kompetensi Pelaksana

Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Kompetensi Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0%
2	Kurang Mampu	0	0%
3	Mampu	53	40.15%
4	Sangat Mampu	79	59.85%
TOTAL		132	100%

U7. Perilaku Pelaksana



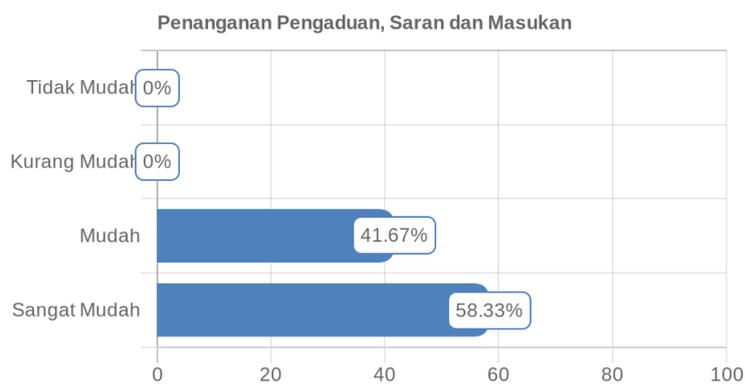
Gambar 12. Grafik Unsur Perilaku Pelaksana



Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Perilaku Pelaksana

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sopan	0	0%
2	Kurang Sopan	0	0%
3	Sopan	41	31.06%
4	Sangat Sopan	91	68.94%
TOTAL		132	100%

U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Gambar 13. Grafik Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

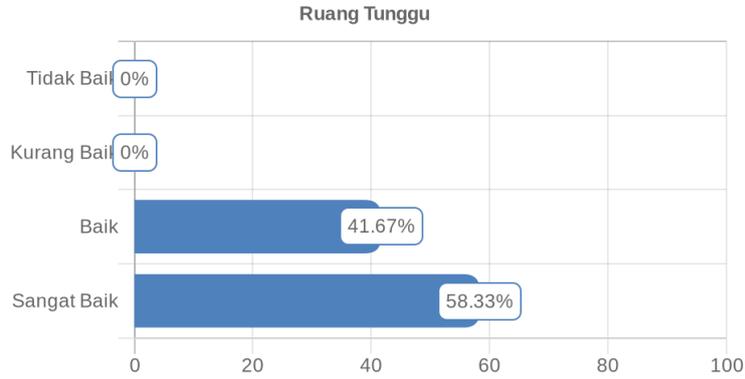
Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0%
3	Mudah	55	41.67%
4	Sangat Mudah	77	58.33%
TOTAL		132	100%



U9. Sarana dan Prasarana

U9.1. Ruang Tunggu

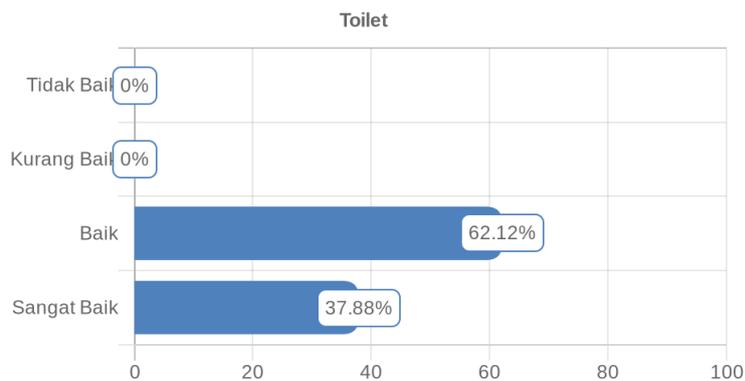


Gambar 14. Grafik Unsur Ruang Tunggu

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Ruang Tunggu

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	55	41.67%
4	Sangat Baik	77	58.33%
TOTAL		132	100%

U9.2. Toilet



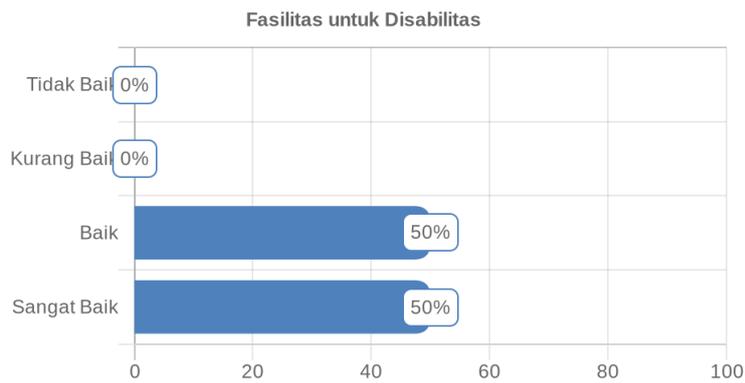
Gambar 15. Grafik Unsur Toilet



Tabel 12. Persentase Responden pada Unsur Toilet

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	82	62.12%
4	Sangat Baik	50	37.88%
TOTAL		132	100%

U9.3. Fasilitas untuk Disabilitas



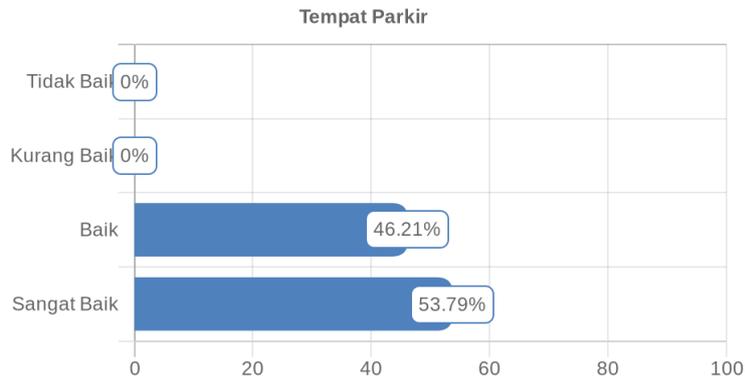
Gambar 16. Grafik Unsur Fasilitas untuk Disabilitas

Tabel 13. Persentase Responden pada Unsur Fasilitas untuk Disabilitas

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	66	50%
4	Sangat Baik	66	50%
TOTAL		132	100%



U9.4. Tempat Parkir

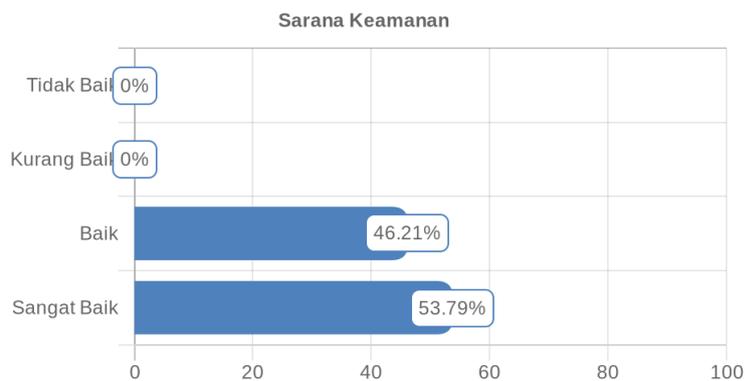


Gambar 17. Grafik Unsur Tempat Parkir

Tabel 14. Persentase Responden pada Unsur Tempat Parkir

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	61	46.21%
4	Sangat Baik	71	53.79%
TOTAL		132	100%

U9.5. Sarana Keamanan



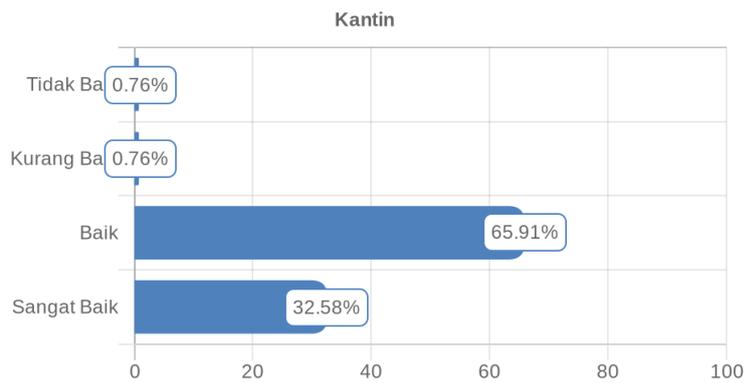
Gambar 18. Grafik Unsur Sarana Keamanan



Tabel 15. Persentase Responden pada Unsur Sarana Keamanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0%
2	Kurang Baik	0	0%
3	Baik	61	46.21%
4	Sangat Baik	71	53.79%
TOTAL		132	100%

U9.6. Kantin



Gambar 19. Grafik Unsur Kantin

Tabel 16. Persentase Responden pada Unsur Kantin

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	1	0.76%
2	Kurang Baik	1	0.76%
3	Baik	87	65.91%
4	Sangat Baik	43	32.58%
TOTAL		132	100%



5. Pertanyaan Tambahan

T1. Media yang digunakan

Tabel 17. Persentase Responden pada Media yang digunakan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Petugas Pelayanan	97	73.48%
2	Website	17	12.88%
3	Call Center	4	3.03%
4	Sosial Media	14tc	10.61%
TOTAL		132	100%

T2. Kejelasan informasi prosedur dan persyaratan

Tabel 18. Persentase Responden pada Kejelasan informasi prosedur dan persyaratan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Jelas	0	0%
2	Kurang Jelas	0	0%
3	Jelas	67	50.76%
4	Sangat Jelas	65	49.24%
TOTAL		132	100%

T6. Pengajuan keluhan/pengaduan

Tabel 19. Persentase Responden pada Pengajuan keluhan/pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak	126	95.45%
2	Ya	6	4.55%
TOTAL		132	100%



T7. Isi keluhan/pengaduan

Tabel 20. Persentase Responden pada Isi keluhan/pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Persyaratan Pelayanan	3	27.27%
2	Prosedur Pelayanan	1	9.09%
3	Ketepatan Waktu Penyelesaian	2	18.18%
4	Biaya/Tarif	2	18.18%
5	Petugas Pelayanan	1	9.09%
6	Sarana dan Prasarana	0	0%
TOTAL		9	100%

T8. Penyampaian pengaduan

Tabel 21. Jawaban Responden pada Penyampaian pengaduan

No	Jawaban
1	-
2	Tidak
3	Mengajukan tes ulang
4	-
5	-
6	Untuk ketepatan waktu hasil pengujian Lab

T9. Ketanggapan petugas pelayanan

Tabel 22. Persentase Responden pada Ketanggapan petugas pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tanggap	1	2.08%
2	Kurang Tanggap	0	0%
3	Tanggap	20	41.67%
4	Sangat Tanggap	27	56.25%
TOTAL		48	100%



T10. Alasan T9

Tabel 23. Jawaban Responden pada Alasan T9

No	Jawaban
1	-

T11. Tindak lanjut pengaduan

Tabel 24. Persentase Responden pada Tindak lanjut pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Sesuai	44	100%
TOTAL		44	100%

T13. Inovasi Pelayanan

Tabel 25. Jawaban Responden pada Inovasi Pelayanan

No	Jawaban
1	Penambahan item kalibrasi spektrofotometri, dan thermohidgro
2	Pelatihan Penyelia Halal Bersertifikat BNSP
3	Kerna pelayanannya sangat baik
4	Cek Hasil Analisa Pengujian bisa di lihat secara online, bisa di tracking langsung...
5	LHU diperceat
6	Pertahankan pelayanan yang sekarang
7	Pelatihan pelatihan yang rutin dan kunjungan kerja agar ada gambaran serta pelajaran yang lebih lagi di kemudian hari

T14. Alasan adanya inovasi pelayanan

Tabel 26. Jawaban Responden pada Alasan adanya inovasi pelayanan

No	Jawaban
1	Karena unit kalibrasi ini dibutuhkan aspek pabrik AMDK.. dan kami terpaksa kalibrasi di luar pulau utk pemenuhan kalibrasi ini
2	Sangat dibutuhkan perusahaan kami
3	Tidak ada



4	Agar Kami bisa lihat update hasil pengujian secara langsung
5	Lebih fleksibel
6	Perbanyak uji parameter produk.
7	Tidak hanya materi tetapi praktek dilapangan yang saya inginkan agar berkembang lebih baik lagi

6. Saran Responden

Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang sebagai berikut:

Tabel 27. Saran Responden

No	Saran
1	Maaf kalau ada kalimat kami yg kurang berkenanTerima kasih sudah sabar menghadapi kami
2	Semoga lebih sukses lagi
3	sudah bagus
4	sudah baik lanjutkan
5	Sudah baik
6	Terus ditingkatkan kembali
7	Baik
8	Tidak ada yg kurang , pertahankan yg sudah baik
9	Baik
10	Good
11	Doorprize ditambah lagi
12	Sudah baik dan tingkatkan lagi
13	Tingkatkan pelayanan
14	Tingkatkan
15	Tetap konsisten dlm pelayanan
16	Sudah sgt baik semoga bisa melayani makin baik lagi
17	pendapat saya sangat bagus sekali dengan diadakanya survey seperti ini, saya harap dapat terus di lakukan kontinyu
18	Untuk pasilitas baik dan untuk pendamping an sangat sopan dan sangat baik, tetap membantu kami para UMKM utk tetap bisa mempertahankan kan kualitas produk



LAPORAN AKHIR
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PALEMBANG

19	Sudah ok
20	Pelayanan sudah baik dan perlu ditingkatkan lagi utk unit kalibrasi nya yang belum mencakup semua scope.
21	Cukup baik
22	Pelayanan sangat memuaskan dan list harga yang ditawarkan cukup kompetitif sesuai kemampuan perusahaan. Lebih banyak lagi kegiatan yang melibatkan instansi lainnya agar terjadi sinergi yang baik seperti Badan POM dan Kemenag RI
23	Semoga BSPJI Palembang semakin baik dalam pelayanannya.
24	Makin berkembang makin maju
25	Tetap menjaga mutu dan kualitas pelayanannya
26	Tidak ada saran sejauh ini , kerna sangat cepat pelayannya
27	Belum ada saran.
28	SANGAT BAIK
29	Lama lama waktu pemeriksaan tidak sesuai janji sehingga kami merasa di rugika sekali.
30	Tolong dilengkapi lab kalibrasi, terima kasih
31	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
32	Semoga Update Alat atau parameter Kalibrasi Labnya semakin banyak, Parameter uji semakin banyak dan lengkap..
33	Tetap pertahankan
34	Mudah mudahan kedepannya semakin baik lagi
35	semoga pelayanan pengujian bisa dipercepat kurang dari 14 hari
36	Sudah baik
37	Lebih ditingkatkan lagi sosialisasi mengenai BSPJI Palembang, masih banyak yang belum mengetahui mengenai BSPJI Palembang dan apa saja pelayanannya
38	Yg sdh baik dipertahankan dan ditingkatkan
39	Pelayanan BSPJI Palembang sudah baik
40	Semoga bspji Palembang semakin berjaya
41	Semoga lebih baik kedepannya
42	Lanjutkan pelayanan
43	Lebih proaktif dalam memberikan service
44	Pelayanan sangat baik mohon utk dipertahankan. Terimakasih
45	Lebih fleksibel dalam menanggapi masalah



LAPORAN AKHIR
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PALEMBANG

46	Sering melakukan sosialisasi terkait pengujian dan sertifikasi
47	Tingkatkan pelayanan di BSPJI Palembang
48	Kerjasama terkait standardisasi instrumen pertanian sangat diharapkan mendukung produk pertanian terstandar
49	Tetap jaga apa sudah di jalin
50	Tingkatkan
51	Tidak ada sudah bagus
52	Sudah baik, mungkin tetap konsisten saja agar kedepan tetap baik
53	Sdh baik
54	Bisa ekspansi untuk jenis jenis pdlatihan lainnya
55	Sudah cukup baik, lebih tingkatkan lagi
56	Terus dikembangkan agar lebih optimalTerimakasih
57	Sudah bagus
58	Terima kasih
59	Penambahan waktu pelatihan agk lebih mendalami materi
60	Secara keseluruhan utk kegiatan pelatihan berjalan dgn lancar, utk materi cukup di mengerti
61	Saran untuk pelatihan di lakukan praktek atau uji coba pada peralatan yang ada terima kasih
62	Cukup



BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3.601
Nilai Konversi	:	90.01
Mutu Pelayanan	:	Sangat Baik
Unsur Tertinggi	:	<ul style="list-style-type: none">• U4. Biaya/Tarif• U7. Perilaku Pelaksana• U6. Kompetensi Pelaksana
Unsur Terendah	:	<ul style="list-style-type: none">• U3. Waktu Penyelesaian• U9. Sarana dan Prasarana• U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), maka rekomendasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Persepsi responden yang mempengaruhi:

- Tidak adanya pedoman tentang mekanisme prosedur pelayanan
- Prosedur berbelit

Rencana tindak lanjut:

- Menyusun pedoman mekanisme prosedur pelayanan
- Menyederhanakan alur pelayanan



U3. Waktu Penyelesaian

Persepsi responden yang mempengaruhi:

- Tidak sesuai janji yang diberikan
- tidak melakukan pemenuhan janji yang dilakukan

Rencana tindak lanjut:

- Melakukan review terhadap waktu standard pelayanan minimal (SPM)
- Melakukan digitalisasi di beberapa tahapan layanan

U4. Biaya/Tarif

Persepsi responden yang mempengaruhi:

- Biaya berubah-ubah tanpa adanya ketentuan tertulis

Rencana tindak lanjut:

- perlu sosialisasi terhadap tarif baru