

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**JENIS LAYANAN :  
LABORATORIUM PENGUJI**

**PERIODE  
SEMESTER I 2018**

**JANUARI S.D JUNI 2018**



**BALAI RISET PEMULIHAN SUMBER DAYA IKAN  
PUSAT RISET PERIKANAN  
BADAN RISET DAN SUMBERDAYA MANUSIA  
KELAUTAN PERIKANAN  
TAHUN 2018**

## KATA PENGANTAR

Kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor: 32/PERMEN-KP/2014 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan dan terpenuhinya hak – hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Peraturan tersebut dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi Pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Adanya kuisisioner ini diharapkan memberi gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik, khususnya dalam jasa analisa laboratorium lingkup Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kealutan Perikanan dan satuan kerja. Semoga bermanfaat bagi unit pelayanan instansi pemerintah maupun masyarakat.

Jatiluhur, Juli 2018

Kepala Balai Riset Pemulihan  
Sumber Daya Ikan



Dr. Joni Hariyadi, MSc

NIP. 197306032003121002

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>4</b>
1.1. Umum .....	4
1.2. Maksud dan Tujuan .....	5
1.3. Ruang Lingkup .....	5
1.4. Dasar .....	5
<b>BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN</b> .....	<b>6</b>
Gambaran Kegiatan (Pelayanan Publik, Standar Kepuasan Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat) .....	6
<b>BAB III HASIL KEGIATAN</b> .....	<b>10</b>
3.1. Hasil Analisis Kegiatan .....	10
3.2. Permasalahan .....	11
3.3. Pemecahan Masalah .....	12
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>13</b>
4.1. Kesimpulan .....	13
4.2. Saran .....	13
<b>LAMPIRAN</b>	



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Umum

Balai Riset Pemulihan Sumber Daya Ikan (BRPSDI) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor PER.17/MEN/2017 dengan tugas melaksanakan riset pemulihan sumber daya ikan perairan tawar dan laut. BRPSDI merupakan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Kelautan dan Perikanan di bidang riset pemulihan sumber daya ikan perairan tawar dan laut, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan yang menangani riset kelautan dan perikanan serta pengembangan sumber daya manusia kelautan dan perikanan.

Sebagai lembaga riset, BRPSDI juga berperan sebagai pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017 pelayanan publik lembaga riset di lingkup Badan Riset dan Sumber Daya Manusia Kelautan Perikanan yaitu jenis layanan jasa pengujian laboratorium.

Sebagai laboratorium yang terakreditasi dalam penyelenggaraan Sistem Manajemen Mutu Laboratorium Penguji, maka pemenuhan kepuasan pelanggan merupakan persyaratan pendukung utama dituangkan dalam butir 4.7 SNI ISO/IEC 17025:2008. Pemenuhan kepuasan pelanggan juga merupakan indikator pelayanan publik yang telah dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. SNI ISO/IEC 17025: 2008 butir 4.7 mendefinisikannya dalam bentuk pelayanan kepada pelanggan dengan senantiasa mengupayakan umpan balik dari pelanggan, baik positif maupun negatif.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini baru diundangkan pada tanggal 16 Mei 2017. BRPBAP3 menggunakan peraturan tersebut sebagai dasar melaksanakan Survei Kepuasan Pelanggan untuk jasa layanan Laboratorium Penguji periode semester I tahun 2017 (Januari – Juni 2017).

## **1.2. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Januari – Juni 2017 yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan laboratorium penguji dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **1.3. Ruang Lingkup**

Pelayanan jasa laboratorium di Balai Riset Pemulihan Sumber Daya Ikan meliputi laboratorium kimia air, laboratorium plankton dan larva, laboratorium benthos, laboratorium biologi ikan dan laboratorium genetik ikan.

## **1.4. Dasar**

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 Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 17/PERMEN-KP/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Riset Pemulihan Sumber Daya Ikan;
5. 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;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

### 2.1. Periode Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada jenis layanan laboratorium pengujian yang berlangsung pada bulan Januari s.d Juni Tahun 2018 (Semester I tahun 2018).

### 2.2 Metode Penelitian

Metode survei dilakukan untuk mengumpulkan data dari responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner sesuai lampiran Permen PAN dan RB no.17 tahun 2017. Untuk pelanggan laboratorium pengujian, setiap responden yang telah menerima hasil uji laboratorium diminta untuk mengisi kuisioner.

### 2.3. Pelaksanaan Survei

#### A. Pelaksana

Pelaksana survei yaitu petugas penerima sampel laboratorium pengujian BRPSDI. Petugas tersebut mengumpulkan data dari responden dengan memberikan kuisioner kepada pelanggan, baik secara langsung maupun melalui surat elektronik.

Organisasi survei ini yaitu :

1. Pengarah : Kepala BRPSDI  
Kepala Seksi Pelayanan Teknis
2. Ketua : Arip Rahman, S.Pi
3. Anggota : 1. Tri Muryanto  
2. Annisa Yuniar Sari

#### B. Tahapan Survei

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;



6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### C. Penyiapan Bahan

#### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner dengan mengacu pada Permen PAN RB no. 17 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Instansi Pemerintah. Kuisisioner ini sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagai atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
  - a) Kriteria Responden  
Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna jasa laboratorium BRPSDI.
  - b) Metode Pemilihan Responden  
Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

#### 2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Sebanyak 1 responden bersedia mengisi kuisisioner dengan lengkap. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Januari sampai Juni 2018.

#### 2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah 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 survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan BRPSDI dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



## BAB III HASIL KEGIATAN

### 3.1. Hasil Analisa Kegiatan

Laboratorium BRPSDI pada dasarnya memiliki fungsi untuk menunjang kegiatan penelitian balai yang kegiatan operasionalnya didanai oleh APBN. Namun demikian kami juga tidak menutup diri kepada masyarakat yang ingin menggunakan jasa laboratorium kami. Oleh karena fokus utama kami adalah untuk mendukung kegiatan riset balai, maka untuk saat ini kami belum banyak menerima sampel eksternal. Pada semester pertama tahun 2018 ini kami hanya menerima 1 pengguna jasa. Pengguna jasa tersebut kami beri kuesioner dan data tersebut kami analisis lebih lanjut.

#### A. Hasil pengukuran berdasarkan 9 unsur pelayanan

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 diukur, yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur
- c. Waktu penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk spesifikasi jenis layanan
- f. Kompetensi pelaksana
- g. Perilaku pelaksana
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- i. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 86,58** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,3.

Tabel 1 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	5.00	100.00	Sangat Baik
U2	Prosedur	4.00	80.00	Baik
U3	Waktu Pelayanan	4.00	80.00	Baik
U4	Biaya Tarif	5.00	100.00	Sangat Baik
U5	Produk Layanan	4.00	80.00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	5.00	100.00	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	4.00	80.00	Baik
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4.00	80.00	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	4.00	80.00	Baik

Berdasarkan tabel 1, mutu layanan masing-masing unsur (9 unsur) penilaian dalam kategori BAIK – SANGAT BAIK. Sebanyak 34% dari unsur pelayanan dinilai dengan mutu layanan SANGAT BAIK, dan 66% dengan mutu layanan BAIK.

Unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah sarana persyaratan (5,00), biaya tarif (5,00), kompetensi pelaksana (5,00). Sedangkan unsur lainnya menunjukkan nilai baik (4,00). Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### 3.2. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi BRPSDI selaku pemberi layanan adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan anggaran untuk melakukan upgrading peralatan laboratorium untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam analisis sampel.
2. Ruang lingkup akreditasi laboratorium masih sedikit
3. Kurangnya promosi

### 3.3. Pemecahan Masalah

Dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, beberapa upaya yang kami lakukan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP)
2. Penambahan ruang lingkup akreditasi
3. Peningkatan promosi laboratorium baik melalui kerjasama riset, pembuatan leaflet dan website.



## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan laboratorium pengujian pada semester I 2018 dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,63. Nilai IKM yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan = 86,58.
- b. Dari 9 unsur pelayanan ada 6 (lima) unsur yang memiliki mutu layanan BAIK, namun masih perlu ditingkatkan menjadi SANGAT BAIK. Prioritas perbaikan pada unsur prosedur dan waktu pelayanan.

### 4.2 Saran

- a. Perlu upaya untuk memperbaiki prosedur dan waktu pelayanan.

Lampiran

Lampiran 1. Lampiran Pengolahan Data IKM Jasa Laboratorium

No Resp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
Σ Nilai/Unsur	5	4	4	5	4	5	4	4	4	
NRR/Unsur	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.33
NRR Tertimbang/Unsur	0.56	0.44	0.44	0.56	0.44	0.56	0.44	0.44	0.44	
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>										<b>86.58</b>