



**Kementerian  
Perindustrian**  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Balai Pengembangan Produk dan Standardisasi Industri Pekanbaru

Tahun Anggaran 2020

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala kemudahan sehingga pembuatan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat BPPSI Pekanbaru Tahun Anggaran 2020 telah selesai dan sesuai waktu yang telah ditentukan. Laporan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan bagi semua pihak yang terkait atas penilaian pelaksanaan layanan di lingkungan BPPSI Pekanbaru termasuk permasalahan yang dihadapi. Di samping itu, laporan ini juga dapat dijadikan pedoman bagi seluruh area kerja ataupun unit pendukung yang berada di lingkungan BPPSI Pekanbaru dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pembuatan laporan ini dilakukan oleh Tim Unit Pelayanan Publik BPPSI Pekanbaru melalui rekaman kegiatan dan diskusi sehingga laporan ini dapat diselesaikan dan banyak melibatkan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam kelancaran pelaksanaan pembuatan laporan ini.

Kami mengharapkan saran serta kritikan yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan pembuatan laporan ini dan juga dalam penyelenggaraan layanan jasa di lingkungan BPPSI Pekanbaru. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak terkait dan menjadi evaluasi khususnya bagi kami untuk melakukan upaya perbaikan pada tahun berikutnya.

Pekanbaru, 31 Desember 2020  
Kepala,  
  
Fathullah

The official stamp of BPPSI Pekanbaru is circular with a purple border. The text inside the stamp reads "KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERKOTAAN" at the top, "BALAI PENGENDALIAN PRODUK DAN STANDAR" in the middle, and "PEKANBARU" at the bottom. The center of the stamp features a stylized gear and a house icon.

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Bab I Pendahuluan .....	1
Bab II Metodologi .....	3
Bab III Analisis Data .....	4
Bab IV Penutup .....	5
Lampiran .....	6

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja di mana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh PermenPan Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 - 2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

### **1.2 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik dan untuk mengetahui mutu kinerja

pelayanan di unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

### **1.3 Landasan Kebijakan**

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. PermenPan Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
4. Permenperin Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian

## BAB II METODOLOGI

### 2.1 Tahapan Pelayanan Jasa BPPSI Pekanbaru

Setiap pelanggan yang menggunakan jasa BPPSI Pekanbaru diwajibkan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah setiap individu atau instansi yang menggunakan jasa pengujian, konsultasi, workshop, magang, dan penelitian di BPPSI Pekanbaru. Survei kepuasan pelanggan dapat diisi menggunakan formulir online atau formulir biasa. Formulir online survei kepuasan pelanggan BPPSI Pekanbaru dapat diakses melalui website BPPSI Pekanbaru di halaman Zona Integritas → Survey Kepuasan Pelanggan, atau dapat juga dengan mengakses alamat <https://bit.ly/feedbackbpspi>.

### 2.2 Variabel Survei

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi tujuh unsur, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan
2. Sarana dan Prasarana
3. Pelayanan Petugas
4. Biaya Pelayanan
5. Waktu Pelayanan
6. Maklumat Pelayanan
7. Sarana Pengaduan

### 2.3 Karakteristik Responden

Responden adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa BPPSI Pekanbaru selama tahun 2020.

### 2.4 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.

### 2.5 Kategorisasi Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah sebagai berikut:

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 52,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

### BAB III ANALISIS DATA

#### 3.1 Responden Indeks Kepuasan Masyarakat

Responden berjumlah 76 orang yang terdiri dari pelaku IKM, unit pendidikan, dan instansi pemerintah daerah.

#### 3.2 Interval Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat BPPSI Pekanbaru adalah:

1. Prosedur Pelayanan : 3,68
2. Sarana dan Prasarana : 3,68
3. Pelayanan Petugas : 3,59
4. Biaya Pelayanan : 3,72
5. Waktu Pelayanan : 3,25
6. Maklumat Pelayanan : 3,17
7. Sarana Pengaduan : 3,29

#### 3.3 Mutu Pelayanan BPPSI Pekanbaru

Mutu pelayanan di BPPSI Pekanbaru adalah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,68	A
2	Sarana dan Prasarana	3,68	A
3	Pelayanan Petugas	3,59	A
4	Biaya Pelayanan	3,72	A
5	Waktu Pelayanan	3,25	B
6	Maklumat Pelayanan	3,17	B
7	Sarana Pengaduan	3,29	A

#### 3.4 Nilai Rata-Rata

Melihat hasil tabulasi dari tujuh unsur pelayanan tersebut diperoleh nilai rata-rata 3,56 dan mutu pelayanan adalah Sangat Baik. Unsur Prosedur Pelayanan dan Sarana Prasarana memiliki nilai tertinggi karena BPPSI Pekanbaru telah menerapkan SOP untuk Pelaksanaan Pelayanan untuk UPP, pelanggan relatif merasa prosedur yang dijalankan cukup efektif dan efisien, dan sarana prasarana yang disediakan telah cukup untuk kenyamanan pelanggan selama menggunakan layanan jasa teknis BPPSI Pekanbaru.

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai di bawah rata-rata adalah Waktu Pelayanan dan Maklumat Pelayanan. Berdasarkan hasil umpan balik dengan pelanggan, BPPSI Pekanbaru dinilai belum mampu memberikan kepastian waktu selesai pengujian. Hal ini dikarenakan BPPSI Pekanbaru belum mampu memperkirakan kapan sample akan mulai diuji setelah diserahkan oleh pelanggan.

## **BAB IV PENUTUP**

Hasil tabulasi dari tujuh unsur pelayanan tersebut diperoleh nilai rata-rata per unsur adalah 3,56 dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPP BPPSI Pekanbaru adalah A (Sangat Baik).

Walaupun mendapatkan persepsi Sangat Baik dari masyarakat, masih ada hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

1. Untuk memberikan kepastian waktu pengujian kepada pelanggan, UPP diharapkan memberikan tanggal sample mulai diuji di laboratorium dan menghitung tanggal selesai sesuai dengan SPM yang telah ditetapkan.
2. Perlu mempedomani standar pelayanan publik dalam memberikan pelayanan, dan maklumat pelayanan sebagai janji/komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.
3. Kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat perlu diteruskan dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan Indeks Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala.

**LAMPIRAN**

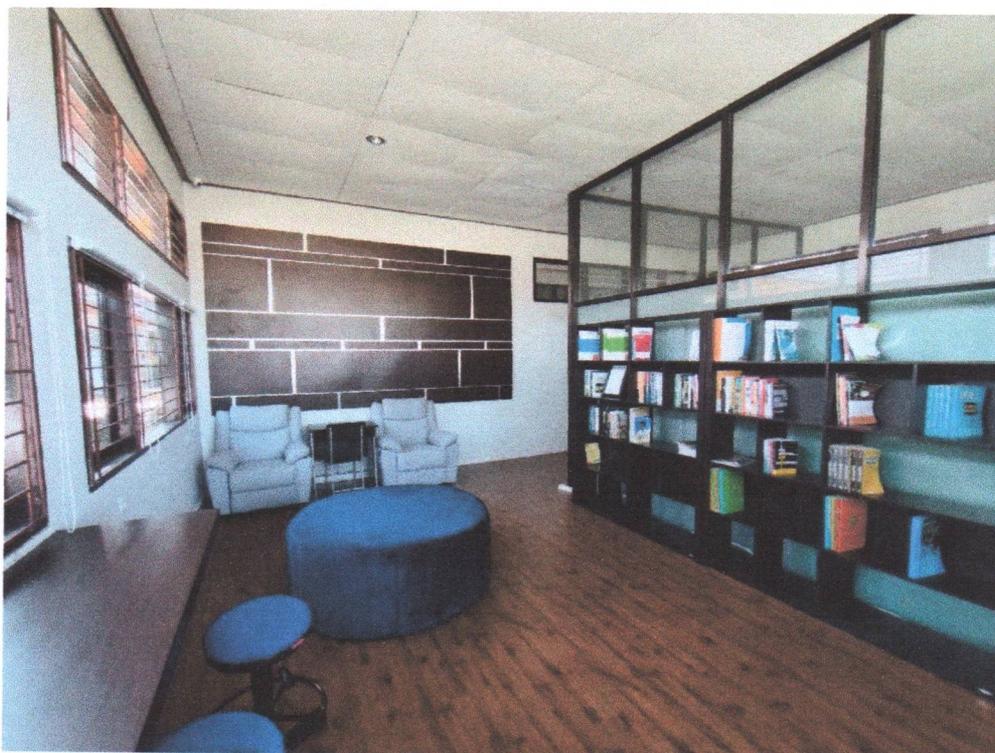
---

**Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat BPPSI Pekanbaru  
Tahun Anggaran 2020**

Lampiran 1 Unit Pelayanan Publik



Lampiran 2 Perpustakaan



### Lampiran 3 Parkir Tamu dan Ruang Tunggu Terbuka

