

LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T)

1. Pendahuluan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) sebagai Unit Pelayanan Publik berkewajiban melayani kepentingan masyarakat dan memenuhi harapan tertingginya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat industri khususnya. Oleh sebab itu B4T perlu melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur sejauhmana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga diharapkan akan ada perbaikan berkelanjutan yang dilakukan B4T agar citra positif dari kualitas pelayanan publik kepada pelanggan semakin meningkat dari waktu ke waktu.

2. Latar Belakang

Salah satu konsekwensi Pemerintah dalam mewujudkan clean goverment dan dan good governance adalah melaksanakan reformasi birokrasi yang sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan reformasi birokrasi akan sangat tergantung dari komitmen. Tanpa adanya komitmen, maka akan menyebabkan gagalnya pelaksanaan reformasi birokrasi. Salah satu upaya tindak lanjut dari reformasi birokrasi adalah perbaikan pelayanan publik di satuan kerja.

Pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah saat ini masih banyak yang belum memenuhi harapan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik (ketidakpercayaan masyarakat) terhadap aparatur pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima layanan akan merasa puas apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

3. Alasan Kegiatan dilaksanakan

Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) sebagai Unit Pelayanan Publik berkomitment untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan secara profesional. Kualitas pelayanan publik pada waktu belakangan ini sudah menjadi satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruk pelayanan publik selama ini menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang kurang empati dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik.

Mengingat pentingnya isu kualitas pelayanan publik tersebut, B4T perlu melakukan kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat guna mengukur keberhasilan kinerja B4T dalam melayani kebutuhan masyarakatnya.

4. Maksud, Tujuan dan Manfaat

a) Maksud

Pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat B4T dimaksudkan sebagai suatu upaya untuk memperoleh gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (B4T).

b) Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat B4T bertujuan untuk memperoleh informasi terukur berupa indeks kepuasan pelanggan (Masyarakat) pada penyelenggara pelayanan publik (B4T).

c) Manfaat

Dengan tersedianya data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat B4T, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- Mengetahui kelemahan/kekurangan dari pelayanan publiknya.
- Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik B4T.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Sebagai pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (strategy and action plan) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya.
- Dapat memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik B4T dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

5. Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) dilakukan dengan langkah penyusunan sebagai berikut :

a) Persiapan

Yaitu menetapkan responden dan menyusun kuesioner.

b) Pengumpulan data

Yaitu melakukan survei kepuasan masyarakat dengan teknik pengumpulan data antara lain :

- 1) Kuesioner dengan tatap muka

- 2) Kuesioner dengan pengisian sendiri termasuk yang dikirim melalui surat.
- 3) Kuesioner elektronik (internet/e-survey)
- 4) Wawancara

Lokasi pengumpulan data survei kepuasan masyarakat B4T dilakukan di :

- Lokasi masing-masing unit penerima layanan (di instansi penerima layanan)
- Dilingkungan B4T.

c) Pengolahan data

Yaitu melakukan tabulasi data dan analisis data.

5.1. Menetapkan Responden

Mengacu pada Kepmenpan No. 25 tahun 2004, jumlah responden ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

a) **Menetapkan unsur indeks kepuasan masyarakat**

Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) **Prosedur pelayanan (U1)**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) **Persyaratan Pelayanan (U2)**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) **Kejelasan petugas pelayanan (U3)**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) **Kedisiplinan petugas pelayanan (U4)**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- 5) **Tanggung jawab petugas pelayanan (U5)**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) **Kemampuan petugas pelayanan (U6)**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) **Kecepatan pelayanan (U7)**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) **Keadilan mendapatkan pelayanan (U8)**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) **Kesopanan dan keramahan petugas (U9)**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) **Kewajaran biaya pelayanan (U10)**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) **Kepastian biaya pelayanan (U11)**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayar-kan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) **Kepastian jadwal pelayanan (U12)**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) **Kenyamanan lingkungan (U13)**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) **Keamanan Pelayanan (U14)**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

b) Menghitung Jumlah Responden

Rumus Jumlah Responden :

$$\text{“Jumlah Unsur”} + 1 \times 10 = \text{Jumlah responden}$$

Berdasarkan unsur indeks kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan dan rumus jumlah responden di atas, maka dapat dihitung jumlah responden dipilih untuk di survei.

$$\text{Jumlah Responden B4T} = (14 + 1) \times 10 = 150 \text{ Responden}$$

5.2. Menyusun Kuesioner

Kuesioner disusun dengan memperhatikan ke-14 unsur-unsur indeks kepuasan masyarakat di atas. (Terlampir unsur indeks kepuasan masyarakat).

Bentuk Jawaban Kuesioner :

- 1 = Tidak (Optional : baik/mudah/sesuai/jelas, dll)
- 2 = Kurang (Optional : baik/mudah/sesuai/jelas, dll)
- 3 = Baik/Mudah/Sesuai/Jelas (Optional sesuai kuesioner)
- 4 = Sangat (Optional : baik/mudah/sesuai/jelas, dll)

5.3. Pengolahan Data (Kuantitatif)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan 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 yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Penilaian atas perolehan nilai IKM di atas di persepsikan dalam tabel berikut :

Tabel 1 : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber : KEPMENPAN NO. 25 Tahun 2004

5.4. Pengolahan Data (Kualitatif)

Data-data masyarakat yang telah dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, darimana mengenal B4T, jenis jasa layanan yang digunakan dan lamanya menjadi pelanggan B4T.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

6. Hasil Kegiatan

6.1. Hasil Pengolahan data Kualitatif

Berdasarkan data kualitatif, analisis karakteristik responden B4T tahun 2016 dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2 : Karakteristik Responden Tahun 2016

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	
1.	Umur	- Kurang dari 20 th - 20 s/d 30 th - 31 s/d 40 th - 41 s/d 50 th - Lebih dari 50 th	0 resp. 24 resp. 49 resp. 58 resp. 19 resp.	0,00 % 16,00 % 32,67 % 38,67 % 12,67 %
2.	Jenis Kelamin	- Laki-laki - Perempuan	126 resp. 24 resp.	84,00 % 16,00 %
3.	Pendidikan	- SD - SLTP - SMU - DI-D3-D4 - S1 - S2 - S3	0 resp. 0 resp. 22 resp. 31 resp. 88 resp. 9 resp.	0,00 % 0,00 % 14,67 % 20,67 % 58,67 % 6,00 %
4.	Pekerjaan	- PNS/TNI/POLRI - Pegawai Swasta - Wiraswasta - Pelajar/Mahasiswa - Lainnya (BUMN)	10 resp. 129 resp. 7 resp. 1 resp. 3 resp.	6,67 % 86,00 % 4,67 % 0,67 % 2,00 %
5.	Lama Menjadi Pelanggan	- Kurang dari 1 tahun - 1 s/d 3 tahun - 3 s/d 6 tahun - 6 s/d 9 tahun - Lebih dari 10 tahun	40 resp. 19 resp. 34 resp. 21 resp. 36 resp.	26,67 % 12,67 % 22,67 % 14,00 % 24,00 %
6.	Jenis Jasa Layanan	- Standardisasi - Pengembangan jasa Teknik - Sertifikasi - Inspeksi Teknik - Lainnya (Litbang)		35,56 % 20,37 % 27,04 % 17,04 % 0,00 %
7.	Mengenal B4T melalui :	- Brosur - Iklan Media Cetak (Koran, majalah) - Iklan Media Elektronik (TV, Film) - Pameran - Seminar - Website B4T - Open House/Business Gathering - Teman - Lain-lain		21,64 % 0,00 % 0,00 % 18,16 % 16,17 % 20,65 % 5,47 % 17,91 % 0,00 %

Sumber : Data diolah

Dari tabel karakteristik responden diatas dengan jumlah sampel responden sebanyak 150 orang maka dapat dirangkum sebagai berikut :

- a) Umur responden terbanyak terletak pada usia produktif (41 s/d 50 tahun) sebanyak = 38,67 %.
- b) Jenis kelamin responden didominasi oleh Laki-laki sebanyak = 84 %.
- c) Pendidikan responden terbanyak adalah S1 (Sarjana) sebanyak = 58,67 %.
- d) Pekerjaan responden terbanyak adalah pegawai swasta sebanyak = 86 %.
- e) Lama menjadi pelanggan B4T didominasi oleh pelanggan baru (kurang dari 1 tahun) sebanyak = 26,67 %.
- f) Jenis jasa layanan terbanyak yang diminta pelanggan didominasi oleh bidang Standardisasi sebanyak = 35,56 %.
- g) Pelanggan mengenal B4T terbanyak melalui Brosur, sebanyak 21,64 %.

6.2. Hasil Pengolahan data Kuantitatif

Berdasarkan pengolahan data survei IKM B4T tahun 2016, diperoleh Nilai IKM unit pelayanan publik B4T sebagai berikut :

Tabel 3 : Nilai IKM UPP B4T Tahun 2016

Katagori	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
ΣNilai /Unsur	553	550	539	506	549	544	486	557	511	552	558	469	515	516
NRR / Unsur	3,687	3,667	3,593	3,373	3,660	3,627	3,240	3,713	3,407	3,680	3,720	3,127	3,433	3,440
NRR tertbg/ unsur	0,262	0,260	0,255	0,240	0,260	0,257	0,230	0,264	0,242	0,261	0,264	0,222	0,244	0,244
														*) 3,51
IKM Unit pelayanan														**) 87,63

Sumber : Data diolah

Dari perhitungan tabel 3 di atas memperlihatkan bahwa nilai mutu pelayanan B4T dengan jumlah responden sebanyak 150 orang pada tahun 2016 diperoleh

nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar **87,63** pada skala indeks **3,51** dengan Nilai Mutu Pelayanan adalah “**A**” yang berarti Kualitas Layanan memiliki predikat **Sangat Baik/Sangat Puas**.

Sedangkan nilai per unsur pelayanan pada Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) dari hasil pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 : Nilai IKM per Unsur UPP B4T Tahun 2016

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
U1	Prosedur pelayanan	3,687	A	Sangat Baik/Puas
U2	Persyaratan pelayanan	3,667	A	Sangat Baik/Puas
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,593	A	Sangat Baik/Puas
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,373	A	Sangat Baik/Puas
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,660	A	Sangat Baik/Puas
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,627	A	Sangat Baik/Puas
U7	Kecepatan pelayanan	3,240	B	Baik/Puas
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,713	A	Sangat Baik/Puas
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,407	A	Sangat Baik/Puas
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,680	A	Sangat Baik/Puas
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,720	A	Sangat Baik/Puas
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,127	B	Baik/Puas
U13	Kenyamanan lingkungan	3,433	A	Sangat Baik/Puas
U14	Keamanan pelayanan	3,440	A	Sangat Baik/Puas
Jumlah		49,367		
Nilai Rata-Rata		3,53		

Sumber : Data diolah

Data tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dari 14 (empat belas) unsur pelayanan yang diteliti menyatakan :

- Kualitas pelayanan sangat baik/puas diperoleh sebanyak 12 unsur pelayanan, yaitu : U1, U2, U3, U4, U5, U6, U8, U9, U10, U11, U13 dan U14.
- Unsur pelayanan dengan peringkat tertinggi diperoleh pada unsur :
 - U11 (Kepastian biaya pelayanan) sebesar = 3,720.
 - U8 (Keadilan mendapatkan pelayanan) sebesar = 3,713.

c) Unsur pelayanan dengan peringkat terendah diperoleh pada unsur :

- U12 (Kepastian jadwal pelayanan) sebesar = 3,127.
- U7 (Kecepatan pelayanan) sebesar = 3,240.

Berdasarkan penilaian menurut skala indeks kepuasan, maka diperoleh nilai seperti tabel berikut :

Tabel 5: Nilai Skala Indeks per Unsur Layanan

Katagori Skala Indeks	NILAI UNSUR PELAYANAN																										Jumlah		
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U9		U10		U11		U12		U13			U14	
	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%	Σ Resp.	%		Σ Resp.	%
Indeks 1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Indeks 2	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	11	7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	7%	3	2%	0	0%	25
Indeks 3	47	31%	50	33%	62	41%	94	63%	49	33%	56	37%	92	61%	43	29%	89	59%	48	32%	42	28%	111	74%	79	53%	85	57%	947
Indeks 4	103	69%	100	67%	88	59%	56	37%	100	67%	94	63%	47	31%	107	71%	61	41%	102	68%	108	72%	29	19%	68	45%	65	43%	1.128
Jumlah	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	150	100%	2.100

Sumber : Data diolah

Dari data tabel 5 di atas dapat dijabarkan sebagai berikut :

a) Nilai skala indeks 1 (Responden dengan jawaban Tidak Puas),

sebanyak = 0 jawaban, atau $(0/2100) \times 100 \% = 0 \%$.

b) Nilai skala indeks 2 (Responden dengan jawaban Kurang Puas)

sebanyak = 25 jawaban, atau $(25/2100) \times 100 \% = 1,19 \%$.

c) Nilai skala indeks 3 (Responden dengan jawaban Puas)

sebanyak = 947 jawaban, atau $(947/2100) \times 100 \% = 45,10 \%$.

d) Nilai skala indeks 4 (Responden dengan jawaban Sangat Puas)

sebanyak = 1.128 jawaban, atau $(1.128/2100) \times 100 \% = 53,71 \%$.

Sedangkan tingkat kepuasan responden per Unsur dapat diuraikan sebagai berikut :

- a) U1 tentang kemudahan prosedur pelayanan :
 - Sebanyak 47 Responden menyatakan mudah.
 - Sebanyak 103 Responden menyatakan sangat mudah.
- b) U2 tentang kesamaan persyaratan teknis & administrasi pelayanan :
 - Sebanyak 50 Responden menyatakan sesuai.
 - Sebanyak 100 Responden menyatakan sangat sesuai.
- c) U3 tentang kejelasan dan kepastian petugas layanan :
 - Sebanyak 62 Responden menyatakan jelas.
 - Sebanyak 88 Responden menyatakan sangat jelas.
- d) U4 tentang kedisiplinan petugas layanan :
 - Sebanyak 94 Responden menyatakan disiplin.
 - Sebanyak 56 Responden menyatakan sangat disiplin.
- e) U5 tentang tanggung jawab petugas layanan :
 - Sebanyak 1 Responden menyatakan kurang bertanggung jawab.
 - Sebanyak 49 Responden menyatakan bertanggung jawab.
 - Sebanyak 100 Responden menyatakan sangat bertanggung jawab.
- f) U6 tentang kemampuan/keahlian petugas layanan :
 - Sebanyak 56 Responden menyatakan mampu.
 - Sebanyak 94 Responden menyatakan sangat mampu.
- g) U7 tentang kecepatan pelayanan :
 - Sebanyak 11 Responden menyatakan kurang cepat.
 - Sebanyak 92 Responden menyatakan cepat.
 - Sebanyak 47 Responden menyatakan sangat cepat.

- h) U8 tentang keadilan mendapatkan pelayanan :
- Sebanyak 43 Responden menyatakan adil.
 - Sebanyak 107 Responden menyatakan sangat adil.
- i) U9 tentang sikap dan perilaku petugas layanan :
- Sebanyak 89 Responden menyatakan sopan dan ramah.
 - Sebanyak 61 Responden menyatakan sangat sopan dan ramah.
- j) U10 tentang kewajaran biaya :
- Sebanyak 48 Responden menyatakan wajar.
 - Sebanyak 102 Responden menyatakan sangat wajar.
- k) U11 tentang kesesuaian biaya dibayarkan :
- Sebanyak 42 Responden menyatakan sesuai.
 - Sebanyak 108 Responden menyatakan sangat sesuai.
- l) U12 tentang ketepatan jadwal pelayanan :
- Sebanyak 10 Responden menyatakan kurang tepat.
 - Sebanyak 111 Responden menyatakan tepat.
 - Sebanyak 29 Responden menyatakan sangat tepat.
- m) U13 tentang kenyamanan lingkungan :
- Sebanyak 3 Responden menyatakan kurang nyaman.
 - Sebanyak 79 Responden menyatakan nyaman.
 - Sebanyak 68 Responden menyatakan sangat nyaman.
- n) U14 tentang keamanan pelayanan :
- Sebanyak 85 Responden menyatakan aman.
 - Sebanyak 65 Responden menyatakan sangat aman.

Kepuasan pelanggan merupakan cerminan kualitas pelayanan yang mereka terima, sebab mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pelanggan. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan.

7. Kesimpulan dan Saran

a) Kesimpulan

- 1) Secara keseluruhan kualitas pelayanan publik di B4T telah menunjukkan hasil dengan sangat baik / sangat puas.
- 2) Unsur pelayanan yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah unsur :
 - U7 yaitu tentang kecepatan pelayanan.
 - U12 yaitu tentang kepastian jadwal pelayanan.
 - U13 yaitu tentang kenyamanan lingkungan.

b) Saran

Mengacu pada prioritas unsur layanan yang harus ditingkatkan, maka perbaikan kinerja yang dapat dilakukan untuk memenuhi tuntutan kepuasan pelanggan, antara lain :

- 1) Membuat matrik kapasitas dan kemampuan produksi.
- 2) Membuat matrik kebutuhan SDM dan kompetensi SDM.
- 3) Menyusun lay out peralatan dengan baik.
- 4) Melakukan peremajaan peralatan dengan skala prioritas.
- 5) Melatih petugas tentang pelayanan prima.
- 6) Memelihara kebersihan, kerapian dan keselamatan lingkungan kerja serta pemenuhan fasilitas pendukung pelayanan lainnya.