

LAPORAN KINERJA
KEGIATAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEKSI PEMASARAN & KERJASAMA
BALAI BESAR BAHAN DAN BARANG TEKNIK (B4T)
TAHUN 2018

I. NAMA KEGIATAN : SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

II. DASAR HUKUM:

1. UU R.I. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. PerMenPerind. R. I. No. : 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
4. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 105/M-IND/PER/10/2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian.
5. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 119/M-IND/PER/11/2010 tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Balai Besar Dan Balai Riset dan Standardisasi Industri Dalam Masa Peralihan Terkait Perubahan Struktur Organisasi Eselon I Kementerian Perindustrian.
6. PerMenPerind. R. I. No. : 43/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T), Pasal 12 ayat (1).
7. Keputusan Kepala Balai Besar Bahan dan Barang Teknik, Kementerian Perindustrian RI Nomor : 790/Kpts/Bd/BBBBT-1/XII/2016 tanggal 30 Desember 2016 tentang Penunjukan dan Pengangkatan Kuasa Pengguna Anggaran, Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Pengujian dan Penandatanganan SPM, Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Penerimaan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) di lingkungan Balai Besar Bahan dan barang Teknik, Kementerian Perindustrian Tahun Anggaran 2018.
8. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Badan Layanan Umum Tahun Anggaran 2018 Nomor : SP DIPA-019.07.2.247140/2018 tanggal 07 Desember 2016.

III. GAMBARAN UMUM COMPANY PROFILE B4T

Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) sebagai salah satu Institusi di bawah Badan Penelitian dan Pengembangan Industri (BPPI), Kementerian Perindustrian, didirikan sejak tahun 1909 di Batavia (Jakarta) oleh pemerintah Hindia Belanda dengan nama Laboratorium Voor Metaal Onderzoek di bawah Burgelike Openbare Werken (Departemen PU sekarang). Tahun 1921 dipindahkan ke Bandung di kompleks Technische Hogeschool (ITB sekarang). Pada tahun 1961 Balai ini menempati Jalan Sangkuriang Bandung dengan nama Balai Penelitian Bahan-Bahan, dan tahun 2006 dengan Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 43/M-IND/PER/6/2006 Balai ini berubah nama menjadi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik yang disingkat dengan B4T.

VISI

Menjadi lembaga Litbangyasa handal yang mampu memberikan penjaminan mutu bahan dan barang teknik.

MISI

1. Melaksanakan Litbangyasa aplikatif berbasis material fungsional dan diversifikasi energi yang berwawasan lingkungan serta terintegrasi dengan Perguruan Tinggi, dunia usaha/Industri dan lembaga riset terkait;
2. Memanfaatkan sarana dan prasarana lembaga penilaian kesesuaian yang profesional untuk meningkatkan daya saing produk industri nasional;
3. Melaksanakan peningkatan infrastruktur berbasis kompetensi untuk mencapai pengakuan nasional dan internasional;
4. Melaksanakan kerjasama nasional dan internasional dalam rangka daya saing industri;
5. Penerapan sistem pengelolaan keuangan BLU yang lebih efektif dan akuntabel.

B4T sebagai pelayanan publik memiliki lingkup layanan sebagai berikut :

1. Pengujian Bahan
2. Pengujian Barang Teknik
3. Kalibrasi
4. Inspeksi Teknik Barang Logam
5. Inspeksi Teknik Barang Non Logam
6. Analisis Kegagalan
7. Pelatihan Teknik
8. Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
9. Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan
10. Sertifikasi Sistem Manajemen Keselamatan
11. Sertifikasi Industri Hijau
12. Sertifikasi Produk
13. Sertifikasi Personil
14. Penyusunan Standar
15. Konsultasi Teknik
16. Penyelenggaraan Uji Profisiensi
17. Penelitian & Pengembangan dan Perekayasaan dengan kompetensi inti rekayasa material fungsional dan diversifikasi energi.

Pelayanan jasa teknik B4T kepada masyarakat pengguna didukung oleh Laboratorium uji yang telah terakreditasi secara nasional dan internasional.

Dalam penyelenggaraan layanan jasa tekniknya B4T juga didukung oleh teknologi informasi: Website, Sistem Pelayanan Jasa B4T (SIPEJAB4T), Sistem Informasi Pelayanan Informasi Publik, SMS Gateway, PPID, juga tersedianya perpustakaan sebagai pendukung pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan yang dilengkapi dengan berbagai buku-buku referensi, standar-standar nasional maupun internasional seperti SNI, ASTM, ISO, British Standard, JIS, Jurnal, majalah serta literatur lainnya.

Media pemasaran B4T lainnya dilakukan melalui media cetak berbentuk profil perusahaan, brosur; dan media elektronik berbentuk multimedia dan website layanan jasa teknik B4T, serta promosi melalui kegiatan event-event seperti pameran, diseminasi hasil-hasil Litbangyasa B4T, seminar, business gathering dan kunjungan industri.

IV. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dan Unit Pelayanan Publik (UPP) adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

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.

Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan, dan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang digunakan sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Data indeks kepuasan masyarakat ini nantinya dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perindustrian yang melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggannya, maka B4T pun dituntut untuk melakukan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanannya kepada masyarakatnya, sehingga akan diketahui kinerja kepuasan pelanggan atas layanannya.

V. MAKSUD DAN TUJUAN

Riset Indeks Kepuasan Masyarakat B4T ini dimaksudkan sebagai acuan bagi B4T dalam menilai indeks kepuasan masyarakatnya, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja B4T secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

VI. SASARAN KEGIATAN

Sasaran dari kegiatan ini adalah sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan B4T.

VII. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

VIII. MANFAAT/BENEFIT

Adapun dari hasil Riset IKM inidapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya.

2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh B4T secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di B4T.

IX. TAHAPAN DALAM PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI IKM

Pelaksanaan riset indeks kepuasan masyarakat dilakukan melalui beberapa tahapan berikut :

1. Tahap Persiapan :

- Menetapkan PelaksanaKegiatan (SK Terlampir)
- Penyiapan Bahan (Membuat Kuesioner, Pengantar, Kelengkapan Peralatan)
- Menetapkan jumlah responden :

$$\text{Jumlah Responden} = (N + 1) \times 10$$

Dimana : N = Jumlah Pertanyaan

- Menetapkan lokasi :
Lokasi survey ditetapkan di B4T dan di Perusahaan
- Menetapkan waktu pengumpulan data :
Pada hari kerja, jam 07.30 s/d 16.00 WIB.
- Penyusunan Jadwal : Januari s/d Desember 2018

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Pengisian Kuesioner :
 - a. Dilakukan oleh petugas unit pelayanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.
 - b. Dilakukan oleh Petugas dari unit pelayanan dengan mendatangi dan mewawancarai responden ke lokasi responden.

- Pengujian kualitas dan validitas data

Data pendapat masyarakat yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Pengolahan Data

Survei dilakukan secara berulang dalam interval waktu tertentu yaitu bulanan.

4. Penyusunan Laporan Hasil Survei

X. JUMLAH TARGET OUTPUT

Target kegiatan Riset Indeks Kepuasan Masyarakat B4T tahun 2018 ini adalah 1 (satu) kegiatan dengan jumlah responden 152 orang, Nilai Mutu A, Predikat “Sangat Puas/Baik”, dan Nilai IKM = 3,618 dalam skala 4.

XI. WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan Riset Indeks Kepuasan Masyarakat B4T ini dilaksanakan dalam periode bulan : Januari s/d Desember 2018.

XII. HASIL KEGIATAN/OUTPUT

1. Telah ditetapkan 14 unsur layanan indeks kepuasan masyarakat B4T sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakatnya yaitu :
 - 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 kepastian jadwal pelayanan dan target waktu pelayanan yang 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) Kesesuaian biaya pelayanan (U11), yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran (U12), yaitu ketersediaan sarana pengaduan/keluhan/saranyang diketahui oleh masyarakat.
- 13) Kenyamanan lingkungan (U13), yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur,juga termasuk keamanan pelayanansehingga penerima pelayanan dapat merasa nyaman dan tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
- 14) Keberadaan Maklumat/Janji Pelayanan (U14), yaitu terdapatnya Maklumat/Janji Pelayanan instansi kepada pengguna layanan dan diketahui oleh pengguna layanan, sehingga penerima pelayanan merasa terlindungi

akan hak-haknya.

2. Telah ditetapkan jumlah responden selama 1 tahun sebanyak :

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

3. Berdasarkan analisa data responden diperoleh data sebagai berikut :

1). Umur Responden

- a. Usia < 20 tahun = 0%
- b. Usia 20 – 30 tahun = 32,24 %
- c. Usia 31 – 40 tahun = 21,05 %
- d. Usia 41 – 50 tahun = 21,05 %
- e. Usia > 50 tahun = 9,21 %
- f. Tidak Mengisi = 16,45 %

Dengan demikian, riset kepuasan masyarakat ini didominasi oleh kelompok usia produktif (31 – 40 tahun) sebanyak 48 %.

2). Jenis Kelamin Responden

- a. Laki-laki = 86,18 %
- b. Wanita = 13,82 %

Dengan demikian, riset kepuasan masyarakat ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 86,18 %.

3). Tingkat Pendidikan Responden :

- a. Pendidikan SD = 0,00 %
- b. Pendidikan SMP = 0,00 %
- c. Pendidikan SMA/SMK = 15,79 %
- d. Pendidikan DIPLOMA = 34,87 %
- e. Pendidikan S1 = 46,71 %
- f. Pendidikan S2 = 2,63 %
- g. Pendidikan S3 = 0,00 %

Dengan demikian, riset kepuasan masyarakat ini didominasi oleh responden yang berpendidikan Sarjana (Strata 1) sebanyak 46,74 %.

4).Pekerjaan Responden :

- a. PNS/TNI/Polri = 6,90 %
- b. Pegawai Swasta = 77,59 %
- c. Wirausaha = 6,03 %
- d. Pelajar/Mahasiswa = 5,17 %
- e. Pegawai BUMN= 4,31 %

Dengan demikian, riset kepuasan masyarakat ini didominasi oleh responden dengan pekerjaannya sebagai pegawai swasta sebesar 90,67%.

5). Pengetahuan Responden tentang keberadaan B4T diperoleh melalui :

- a. Brosur/Leaflet/Company Profile = 15,60 %
- b. Iklan cetak (Koran/Majalah) = 3,19 %
- c. Iklan elektronik (TV, Film) = 0,35 %
- d. Pameran= 14,18 %
- e. Seminar/Diseminasi/Sosialisasi= 8,87 %
- f. Website (Internet)= 22,70 %
- g. Open House & Business Gathering= 1,77 %
- h. Mulut ke mulut (Teman) = 28,72 %
- i. Lain-lain (Training/LSP/Instansi Lain) = 4,61 %

Dengan demikian, pengetahuan responden tentang keberadaan B4T terbanyak berasal dari teman (mulut ke mulut) sebanyak 28,72 %.

6). Layanan jasa B4T yang digunakan masyarakat :

- a. Bidang Standardisasi (Pengujian & Kalibrasi) = 55,74 %
- b. Bidang Inspeksi Teknis (Logam & Non Logam) = 13,93%
- c. Bidang Sertifikasi = 13,93 %
- d. Bidang Pengembangan Jasa Teknik (Training & Perpustakaan) = 16,39 %
- e. Lain-lain (Uji banding & Litbangyasa) = 0 %

Dengan demikian layanan jasa B4T yang terbanyak dilakukan responden adalah layanan jasa pengujian dan kalibrasi sebesar 55,74 %.

7). Masa responden menjadi pelanggan B4T :

- a. Kurang dari 1 tahun = 29,46 %
- b. 1 – 3 tahun = 25 %
- c. 3 – 6 tahun = 9,82 %
- d. 6 – 9 tahun = 19,64%
- e. Diatas 10 tahun = 16,07 %

Dengan demikian riset kepuasan masyarakat ini didominasi oleh kelompok responden yang menjadi mitra B4T selama kurang dari 1tahun sebanyak 29,46 %.

- 4. Berdasarkan hasil analisa nilai IKM diperoleh nilai IKM B4T tahun 2018 sebesar = 90,44 dengan nilai indeks = 3,618 (dalam skala 4), Nilai Mutu = A, dan predikat “Sangat Puas/Baik”. (Perhitungan terlampir)
- 5. Unsur pelayanan jasa yang memperoleh nilai tertinggi (diatas target indeks 3,60) dan nilai mutu “A” terdapat pada unsur :
 - a. U11 (kesesuaian biaya pelayanan)dengan nilai 3,987
 - b. U12 (keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran) dengan nilai 3,908
 - c. U10 (kewajaran biaya pelayanan) dengan nilai 3,651
 - d. U6 (kemampuan petugas pelayanan)dengan nilai 3,648
 - e. U8 (keadilan mendapatkan pelayanan)dengan nilai 3,671
 - f. U14 (keberadaan Maklumat/Janji Pelayanan) dengan nilai 3,724
 - g. U3 (kejelasan petugas pelayanan)dengan nilai 3,743
 - a. U1 (prosedur pelayanan) dengan nilai 3,638
- 6. Unsur pelayanan jasa yang memperoleh nilai dibawah nilai target indeks (kurang dari 3,60) terdapat pada unsur :
 - a. U5 (tanggung jawab petugas pelayanan) dengan nilai 3,526
 - b. U9 (kesopanan dan keramahan petugas)dengan nilai 3,546

- c. U7 (kecepatan pelayanan) dengan nilai 3,388
- d. U13 (kenyamanan lingkungan) dengan nilai 3,539
- e. U4 (kedisiplinan petugas pelayanan) dengan nilai 3,467
- f. U2 (persyaratan pelayanan) dengan nilai 3,480

XIII. PERMASALAHAN YANG DIHADAPI

Diperlukan perbaikan pelayanan yang lebih baik pada nilai indeks yang dicapai dibawah target nilai indeks (3,60) yaitu pada pelayanan :

- a. U2 (persyaratan pelayanan)
- b. U4 (kedisiplinan petugas pelayanan)
- c. U5 (tanggung jawab petugas pelayanan)
- d. U7 (kecepatan pelayanan)
- e. U9 (kesopanan dan keramahan petugas)
- f. U13 (kenyamanan lingkung
- g.
- h.
- i. an)

XIV. SARAN DAN TINDAK LANJUT

Atas permasalahan yang terjadidi atas, maka dapat dilakukan peningkatan kinerja melalui :

- a. Mempermudah prosedur.
- b. Merefresh kembali ketrampilan pelayanan (Service Excellent).
- c. Mengatur kembali penjadwalan operasional layanan.
- d. Berkoordinasi dengan lab terkait untuk kecepatan pengerjaan.
- e. Memberikan pengarahan agar kesopanan dan keramahan petugas dapat ditingkatkan
- f. Melakukan koordinasi dengan seluruh pihak terkait untuk membangun lingkungan yang nyaman.

Sehingga akan terjadi peningkatan efektivitas & efisiensi serta harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan lebih baik lagi.

Bandung, 29 Desember 2019
Kasie Pemasaran dan Kerjasama,

Kabid. Pengembangan Jasa Teknik

Rian Trijayana

D u d u n g