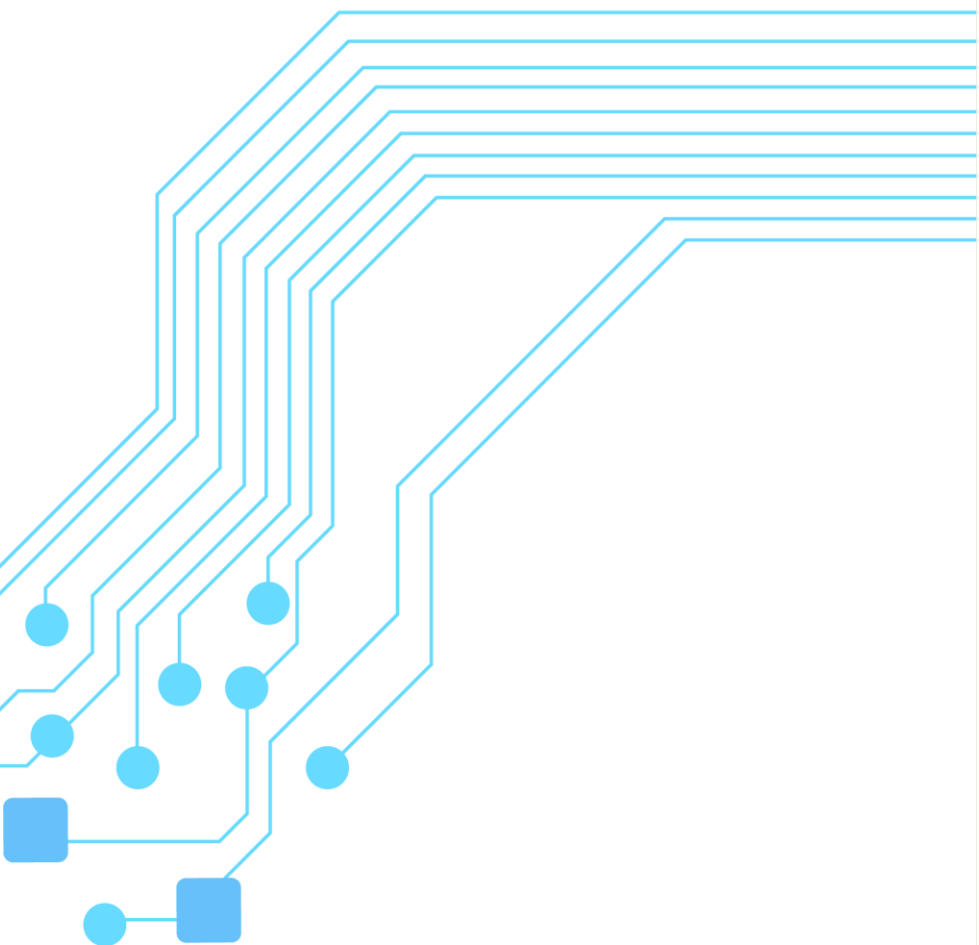


**LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TA 2019**



BALAI BESAR TEKNOLOGI KONVERSI ENERGI
(B2TKE – BPPT)

Gedung 620 – 625 Kawasan PUSPIPTEK

Serpong, Tangerang Selatan 15314

Tel. 021-756 0092

Fax. 021-756 0904

www.b2tke.bppt.go.id

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TA 2019

BALAI BESAR TEKNOLOGI KONVERSI ENERGI BADAN PENGKAJIAN DAN PENERAPAN TEKNOLOGI

Tangerang Selatan, Januari 2020
Kepala Balai Besar Teknologi Konversi Energi



Dr. Mohammad Mustafa Sarinanto

NIP. 196805021988011001

I. Pendahuluan

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Balai Besar Teknologi Konversi Energi (B2TKE) sebagai Unit Pelayanan Publik berkewajiban melayani kepentingan masyarakat dan memenuhi harapan tertingginya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat industri khususnya. Oleh sebab itu B2TKE perlu melaksanakan kegiatan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga diharapkan akan ada perbaikan berkelanjutan yang dilakukan B2TKE agar citra positif dari kualitas pelayanan publik kepada pelanggan semakin meningkat dari waktu ke waktu.

II. Latar Belakang

Balai Besar Teknologi Konversi Energi (B2TKE) sebagai unit pelayanan teknologi energi, khususnya dalam bentuk pengujian, saat ini telah memiliki tiga laboratorium terakreditasi ISO/IEC 17025, yakni Laboratorium Pengujian Komponen dan Sistem Fotovoltaik (LPKSF), Laboratorium Pengujian Peralatan Listrik Rumah Tangga (PERMATA) dan Laboratorium Pengujian Emisi (LPE). B2TKE berkomitmen 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, B2TKE perlu melakukan kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat guna mengukur keberhasilan kinerja B2TKE dalam melayani kebutuhan masyarakat/ pelanggan.

III. Maksud, Tujuan dan Manfaat

a) Maksud

Pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat B2TKE dimaksudkan sebagai suatu upaya untuk memperoleh gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (B2TKE).

b) Tujuan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat B2TKE bertujuan untuk memperoleh informasi terukur berupa indeks kepuasan pelanggan (Masyarakat) pada penyelenggara pelayanan publik (B2TKE)

c) Manfaat

Dengan tersedianya data Survei Indeks Kepuasan Masyarakat B2TKE, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- Mengetahui kelemahan/kekurangan dari pelayanan publiknya.
- Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik B2TKE
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan
- Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public
- 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 B2TKE dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

IV. Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Besar Teknologi Konversi Energi (B2TKE) dilakukan dengan langkah penyusunan sebagai berikut :

a) Persiapan

Menetapkan responden dan menyusun kuesioner.

b) Pengumpulan data

Melakukan survei kepuasan masyarakat dengan teknik pengumpulan data antara lain :

- (i) Kuesioner dengan pengisian sendiri termasuk yang dikirim melalui surat.
- (ii) Kuesioner elektronik (internet/e-survey)

Lokasi pengumpulan data

survei kepuasan masyarakat Balai Besar Teknologi Konversi Energi (B2TKE) dilakukan di :

- Lokasi masing-masing unit penerima layanan (di instansi penerima layanan)
- Di lingkungan B2TKE

c) Pengolahan data

Melakukan tabulasi data dan analisis data.

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/statusmasyarakat 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 lingkungan 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.

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)

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:

Bobot Nilai Rata-rata tertimbang = Jumlah bobot/ Jumlah Unsur = $1/14 = 0,071$

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

Hasil Pengolahan data Kuantitatif

Berdasarkan pengolahan data survei IKM B2TKE tahun 2019, diperoleh Nilai IKM unit pelayanan publik B2TKE sebagai berikut

Kategori	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
•Nilai /Unsur	143	141	145	137	149	145	138	142	152	130	139	139	139	146	
NRR / Unsur	3,33	3,28	3,37	3,19	3,47	3,37	3,21	3,30	3,53	3,02	3,23	3,23	3,23	3,40	
NRR tertbg/	0,24	0,23	0,24	0,23	0,25	0,24	0,23	0,23	0,25	0,21	0,23	0,23	0,23	0,24	*) 3,30
IKM Unit pelayanan															**) 81,94

Sumber : Data diolah

Dari perhitungan tabel di atas memperlihatkan bahwa nilai mutu pelayanan B2TKE dengan jumlah responden sebanyak 43 pada tahun 2019 diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 81,94 pada skala indeks **3,30** dengan Nilai Mutu Pelayanan adalah "**A**" yang berarti Kualitas Layanan memiliki predikat ***Sangat Baik***.

Sedangkan nilai per unsur pelayanan pada Balai Besar Teknologi Konversi Teknologi (B2TKE) dari hasil pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3: Nilai IKM per Unsur B2TKE Tahun 2019

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
U1	Prosedur pelayanan	3,33	A	Sangat Baik
U2	Persyaratan pelayanan	3,28	A	Sangat Baik
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,37	A	Sangat Baik
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,19	B	Baik
U5	Tanggung jawab petugas	3,47	A	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,37	A	Sangat Baik
U7	Kecepatan pelayanan	3,21	B	Baik
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,30	A	Sangat Baik
U9	Kesopanan dan keramahan	3,53	A	Sangat Baik
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,02	B	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,23	B	Baik
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,23	B	Baik
U13	Kenyamanan lingkungan	3,23	B	Baik
U14	Keamanan pelayanan	3,40	A	Sangat Baik
	Jumlah	46,16		
	Nilai Rata-Rata	3,30		

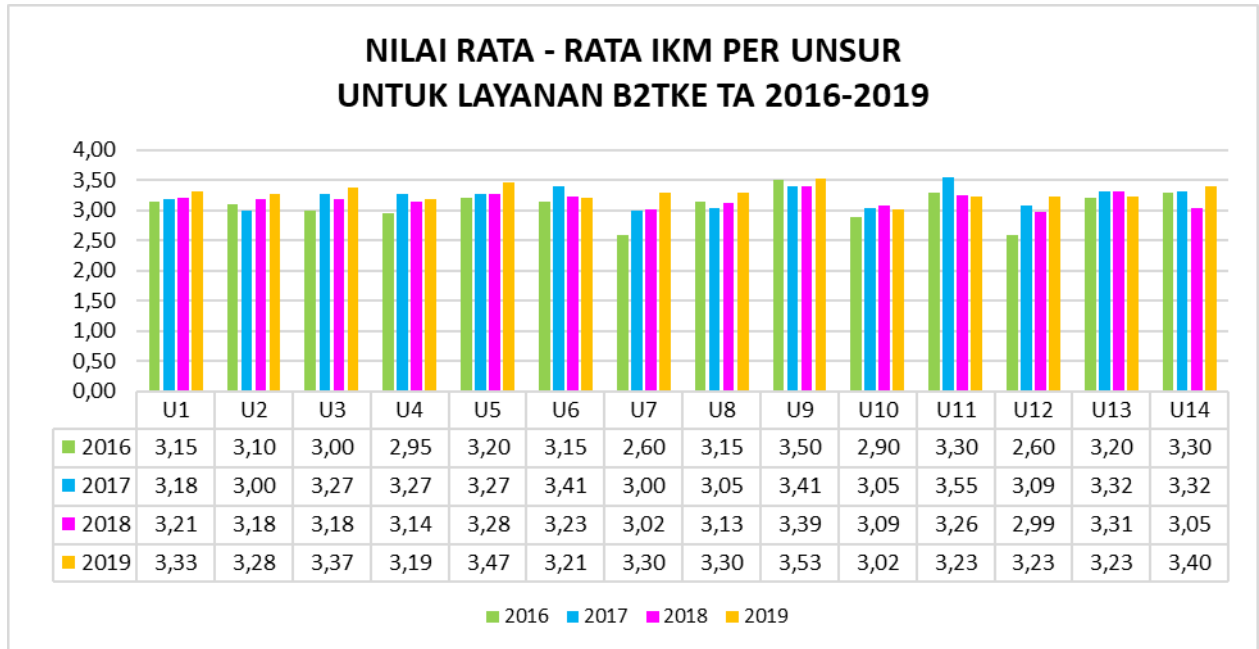
Sumber: Data diolah

Data tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari 14 (empat belas) unsur pelayanan yang diteliti menyatakan :

- a. Kualitas pelayanan sangat baik/puas diperoleh sebanyak 8 unsur pelayanan, yaitu : U1, U2, U3, U5, U6, U8, U9 dan U14.

- b. Unsur pelayanan dengan peringkat tertinggi diperoleh pada unsur :
U9 (Kesopanan dan keramahan petugas) sebesar = 3,53.
- c. Unsur pelayanan dengan peringkat terendah diperoleh pada unsur :
U10 (Kewajaran Biaya) sebesar = 3.02

Perbandingan Nilai IKM per Unsur Unit B2TKE tahun 2016, 2017, 2018 dan 2019 sebagai berikut:



Dari Grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 Nilai IKM per unsur di Unit B2TKE meningkat.

V. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

- a. Secara keseluruhan kualitas pelayanan publik di B2TKE telah menunjukkan hasil dengan sangat baik / sangat puas.
- b. Unsur pelayanan yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah unsur :
U10 yaitu tentang Kewajaran Biaya.
U7 yaitu tentang kecepatan pelayanan.
U12 yaitu tentang Kepastian Jadwal Pelayanan.

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. Melakukan peremajaan peralatan dengan skala prioritas.
4. Melatih petugas tentang pelayanan prima.
5. Memelihara kebersihan, kerapian dan keselamatan lingkungan kerja serta pemenuhan fasilitas pendukung pelayanan lainnya

Berikut beberapa usulan untuk dapat dilakukan sebagai upaya peningkatan IKM

NO	UNSUR	PENJELASAN	KONDISI SAAT INI (2016-2019)	PERBAIKAN
1	Prosedur pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $3.15 < x < 3.33$ mengindikasikan eksisting prosedur pelayanan tergolong kategori mudah	Agar mampu mencapai nilai sempurna di angka 4 (sangat mudah) dengan memperhatikan alur pelayanan pengujian dengan sesuai dengan SOP dengan cara mengkaji ulang apakah adanya keperluan mengintegrasikan / mengeliminasi / membagi aktivitas / mengintegrasikan dengan teknologi / memparalelkan / mengurangi jumlah aktor yang terlibat dalam proses / dll
2	Persyaratan pelayanan	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $3.00 < x < 3.28$ mengindikasikan eksisting persyaratan (teknis dan administratif) tergolong	Mekanisme pelayanan yang dapat ditingkatkan melalui meningkatkan kemudahan persyaratan teknik dan dokumen administratif dan menjaga momentum pengelolaan

NO	UNSUR	PENJELASAN	KONDISI SAAT INI (2016-2019)	PERBAIKAN
			kategori mudah	pelayanan terpadu satu pintu di mana pelaksanaan melalui bagian pelayanan jasa teknologi dengan pengujian oleh bidang teknis dan pembayaran melalui bagian umum
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab)	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $3.00 < x < 3,37$ mengindikasikan kejelasan dan kepastian petugas tergolong kategori jelas	Meningkatkan komunikasi yang mampu memberikan informasi yang relevan, valid dan sesuai yang dibutuhkan oleh peserta
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $2.95 < x < 3,27$ mengindikasikan kedisiplinan petugas pelayanan tergolong kategori disiplin	Alokasi manajerial waktu pelaksanaan dioptimalkan sesuai jadwal yang telah ditetapkan oleh kedua belah pihak agar win-win solution
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $3.20 < x < 3,47$ mengindikasikan wewenang petugas dalam penyelenggaraan pelayanan masuk kategori sangat bertanggungjawab	Menekankan kepada masing-masing personil penyelenggara terkait tanggung jawab yang diemban selama pelaksanaan
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $3.15 < x < 3,41$ mengindikasikan tingkat kapabilitas petugas penyelenggara tergolong	Mempertahankan pencapaian dengan meningkatkan koordinasi antar bidang, utamanya dalam hal pemilihan pembicara yang mumpuni dibidangnya

NO	UNSUR	PENJELASAN	KONDISI SAAT INI (2016-2019)	PERBAIKAN
			kategori sangat mampu	
7	Kecepatan Pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $2.60 < x < 3,30$ mengindikasikan ketepatan waktu tergolong kategori cepat	Meminimalisir terjadinya keterlambatan dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada dengan semaksimal mungkin dengan antisipasi kemungkinan yang mampu menghambat jalannya pelayanan
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $3.05 < x < 3,30$ mengindikasikan eksisting pelayanan tergolong kategori adil	Meningkatkan kemawasan eksekusi pelayanan kepada masyarakat tanpa memandang SARA
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $3.39 < x < 3,53$ mengindikasikan perilaku dan sikap penyelenggara tergolong kategori sopan dan ramah	Mempertahankan kualitas pelayanan dengan menjunjung nilai sopan santun dan keramahan petugas
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $2.90 < x < 3,09$ mengindikasikan biaya pelayanan tergolong kategori wajar	Menginformasikan kepada pihak terkait mengenai aturan tarif biaya yang dibebankan tercantum dalam aturan negara yang bersifat rigid dan mengkomunikasikan kelebihan yang akan didapat melalui penyelenggaraan pelayanan publik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya telah ditetapkan	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $3.26 < x < 3,55$ mengindikasikan kesesuaian	Menginformasikan kepada pihak terkait mengenai aturan tarif biaya yang dibebankan tercantum dalam

NO	UNSUR	PENJELASAN	KONDISI SAAT INI (2016-2019)	PERBAIKAN
			biaya tergolong kategori sesuai	aturan negara yang bersifat rigid dan mengkomunikasikan kelebihan yang akan didapat melalui penyelenggaraan pelayanan publik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $2.60 < x < 3,23$ mengindikasikan pelaksanaan jadwal pelayanan tergolong kategori cukup tepat	Manajemen waktu yang telah dibuat sebisa mungkin diterapkan agar pelaksanaan berjalan lancar dan tepat waktu
13	Kenyamanan lingkungan Unit	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $3.20 < x < 3,32$ mengindikasikan kondisi sarana prasarana tergolong kategori nyaman	Berkoordinasi dengan pihak terkait dalam rangka mempersiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan dari jauh-jauh hari agar pada saat Hari H dapat digunakan oleh peserta
14	Keamanan Pelayanan	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan	Terdapat peningkatan nilai dari rentang $3.05 < x < 3,40$ mengindikasikan tingkat keamanan pelayanan tergolong kategori aman	Memastikan keamanan pelayanan dengan berkoordinasi dengan pihak terkait agar acara terlaksana lancar, aman dan nyaman