

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK TAHUN 2015**

Bulan	Layanan																				Balai			
	Sertifikasi			Pengujian			Kalibrasi			Pelatihan			Batikmark			Kunjungan			Workshop			Jumlah Responden	Nilai Index	Kinerja Unit Pelayanan
	Jumlah Responden	Nilai Index	Kinerja Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Index	Kinerja Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Index	Kinerja Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Index	Kinerja Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Index	Kinerja Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Index	Kinerja Unit Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Index	Kinerja Unit Pelayanan			
Januari	1	3.05	BAIK	5	3.20	BAIK	0	0.00	-	3	3.29	SANGAT BAIK	0	0.00	-	0	0.00	-	1	3.62	SANGAT BAIK	10	3.29	BAIK
Februari	0	0	-	14	3.11	BAIK	0	0.00	-	5	3.15	BAIK	0	0.00	-	1	2.98	BAIK	0	0.00	-	20	3.08	BAIK
Maret	0	0	-	12	3.31	SANGAT BAIK	1	3.76	SANGAT BAIK	8	3.00	BAIK	0	0.00	-	0	0.00	-	0	0.00	-	21	3.36	SANGAT BAIK
April	2	2.627	BAIK	18	3.14	BAIK	0	0.00	-	4	3.37	SANGAT BAIK	0	0.00	-	1	2.98	BAIK	0	0.00	-	25	3.03	BAIK
Mei	0	0	-	9	2.78	BAIK	0	0.00	-	11	2.78	BAIK	0	0.00	-	1	3.98	SANGAT BAIK	0	0.00	-	21	3.18	BAIK
Juni	0	0	-	5	3.04	BAIK	0	0.00	-	4	3.57	SANGAT BAIK	0	0.00	-	0	0.00	-	0	0.00	-	9	3.30	SANGAT BAIK
Juli	0	0	-	5	2.12	KURANG BAIK	0	0.00	-	0	0.00	-	0	0.00	-	0	0.00	-	0	0.00	-	5	2.12	KURANG BAIK
Agustus	0	0	-	3	2.27	KURANG BAIK	0	0.00	-	5	3.00	BAIK	0	0.00	-	0	0.00	-	0	0.00	-	8	2.63	BAIK
September	0	0	-	0	0.00	-	0	0.00	-	6	2.92	BAIK	0	0.00	-	0	0.00	-	0	0.00	-	6	2.92	BAIK
Oktober	0	0	-	1	2.98	BAIK	0	0.00	-	19	3.12	BAIK	0	0.00	-	0	0.00	-	0	0.00	-	20	3.05	BAIK
November	0	0	-	0	0.00	-	0	0.00	-	5	3.05	BAIK	0	0.00	-	0	0.00	-	0	0.00	-	5	3.05	BAIK
Desember	0	0	-	0	0	-	1	3.337	SANGAT BAIK	1	3.266	SANGAT BAIK	0	0	-	0	0.00	-	0	0.00	-	2	3.30	SANGAT BAIK
Nilai Akhir																						3.03	BAIK	

Karakteristik responden dalam penyusunan IKM tahun 2015 dapat digambarkan sebagai berikut :

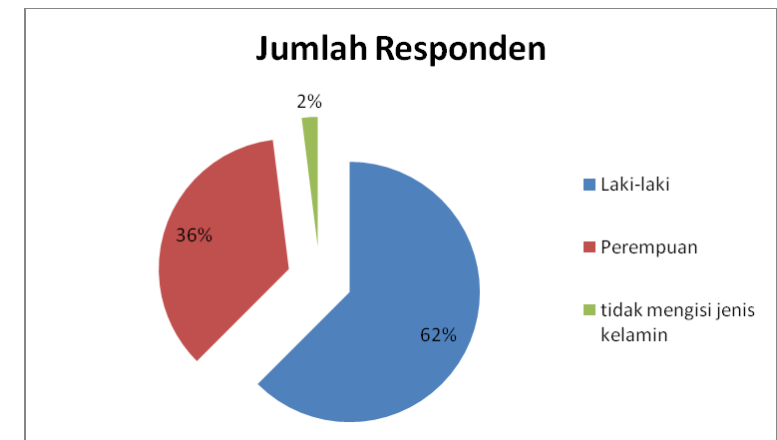
1. Jumlah Responden dan Jenis Kelamin

Total Jumlah Responden sejumlah 152 orang. Dengan Nilai indeks akhir per bulan adalah **3.03 (Baik)**

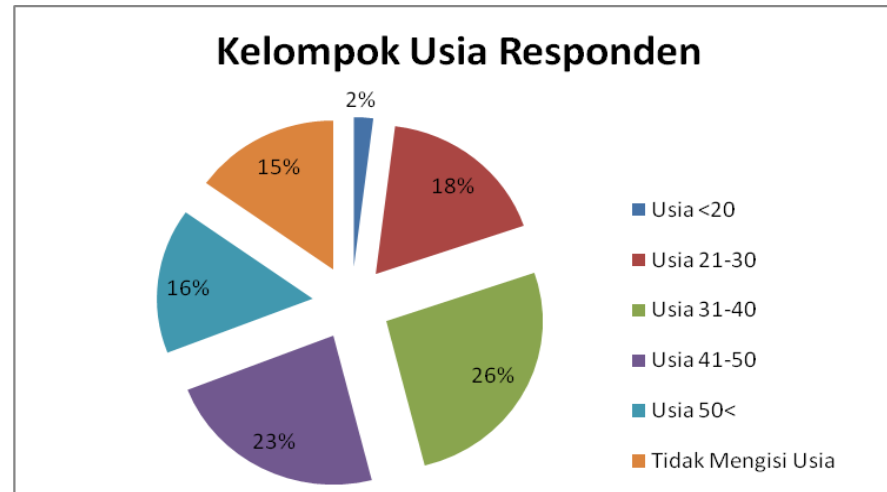
95 orang Laki-laki

54 orang Perempuan

3 orang tidak mengisi jenis kelamin

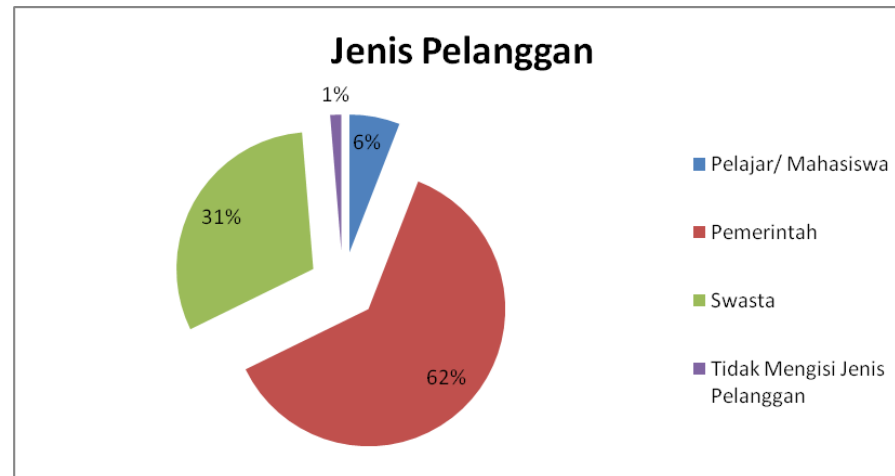


2. Kelompok Umur



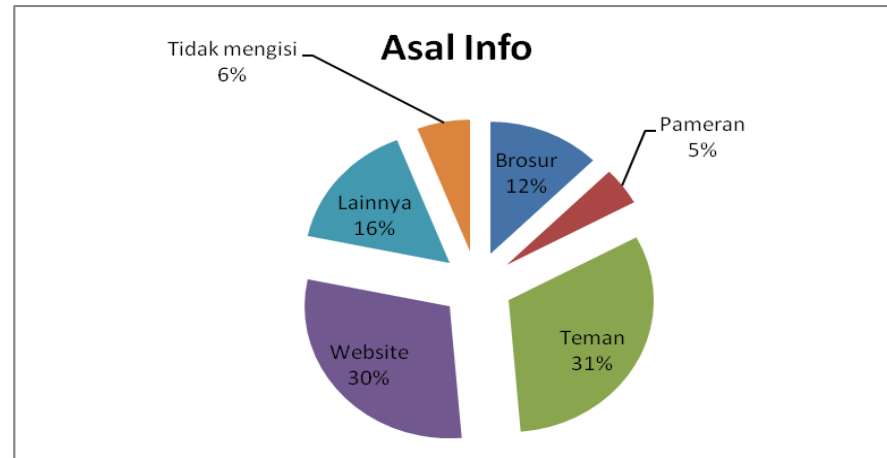
- Responden dengan usia kurang dari 20 tahun sejumlah 3 orang (2%)
- Responden dengan usia 21-30 tahun sejumlah 27 orang (18%)
- Responden dengan usia 31-40 tahun sejumlah 40 orang (26%)
- Responden dengan usia 41-50 tahun sejumlah 35 orang (23%)
- Responden dengan usia lebih dari 50 tahun sejumlah 24 orang (16%)
- Responden yang tidak mengisi usia sejumlah 23 orang (15%)

3. Jenis Pelanggan



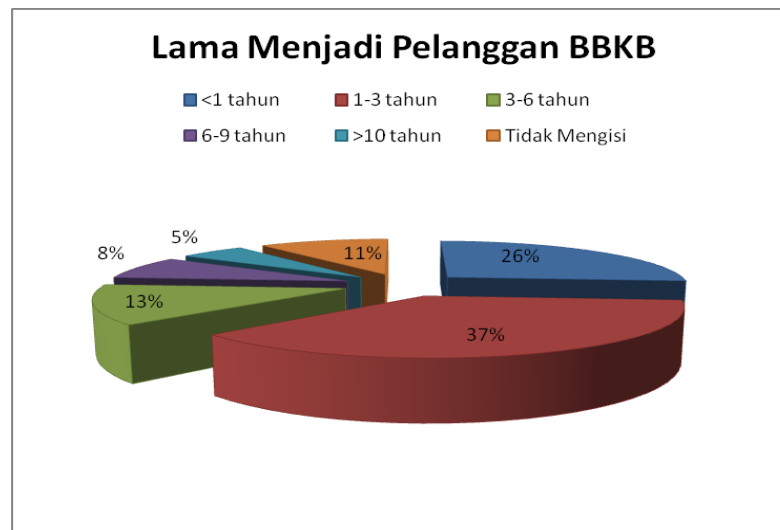
- Responden Pelajar/Mahasiswa sejumlah 9orang (6%)
- Responden Pemerintah sejumlah 94orang (62%)
- Responden Swasta sejumlah 47orang (31%)
- Responden yang tidak mengisi pekerjaan sejumlah 2 orang (1%)

4. Asal Info BBKB



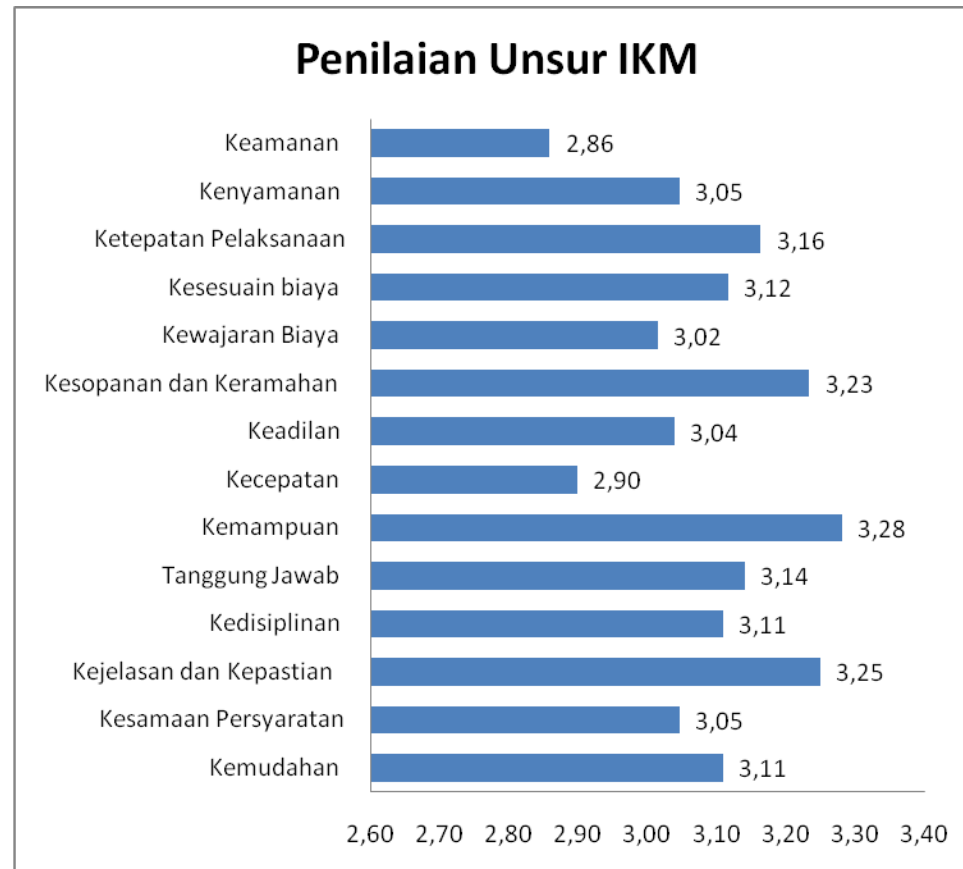
- Responden dengan sumber informasi dari brosur sejumlah 19 orang (13%)
- Responden dengan sumber informasi dari pameran sejumlah 7 orang (5%)
- Responden dengan sumber informasi dari teman sejumlah 48 orang (32%)
- Responden dengan sumber informasi dari website sejumlah 45 orang (30%)
- Responden dengan sumber informasi dari sumber lain sejumlah 24 orang (16%)
- Responden dengan yang tidak menjawab sumber informasi sejumlah 9 orang (6%)

5. Lama Menjadi Pelanggan



- Lama responden menjadi pelanggan <1 tahun sejumlah 40 orang (26%)
- Lama responden menjadi pelanggan 1-3 tahun sejumlah 56 orang (37%)
- Lama responden menjadi pelanggan 3-6 tahun sejumlah 20 orang (13%)
- Lama responden menjadi pelanggan 6-9 tahun sejumlah 12 orang (8%)
- Lama responden menjadi pelanggan >10 tahun sejumlah 8 orang (5%)
- Responden yang tidak mengisi sejumlah 16 orang (11%)

6. Penilaian Indeks Berdasarkan Kriteria Unsur Layanan



RESPON	NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	KINERJA UNIT PELAYANAN
A	1	1,00-1,75	TIDAK BAIK
B	2	1,76-2,50	KURANG BAIK
C	3	2,51-3,25	BAIK
D	4	3,26-4,00	SANGAT BAIK

Nilai indeks dihitung berdasarkan Nilai Unsur pelayanan dikalikan dengan 0.071 dengan hasil **3.08 (Baik)**

Unsur Kemudahan

Mencerminkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari grafik di samping terlihat bahwa nilai untuk Kemudahan Pelayanan di BBKB adalah 3.11. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di BBKB berada di atas rata-rata atau sudah dirasa mudah, sederhana dan tidak berbelit-belit.

Unsur Kesamaan Persyaratan

Menggambarkan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari grafik diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan persyaratan pelayanan adalah 3.05 atau berada di bawah rata-rata.

Meskipun begitu unsur pelayanan ini masih berada dalam interval baik (2.51 – 3.25).

Unsur Kejelasan dan Kepastian

Menggambarkan mengenai keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. Dari grafik diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan kejelasan petugas pelayanan di BBKB adalah 3.25. Nilai tersebut menggambarkan bahwa kejelasan petugas pelayanan dikategorikan baik. Namun untuk meningkatkan nilai untuk kategori ini dapat ditambahkan nametag, dan papan informasi mengenai petugas yang bertanggung jawab beserta kontak person yang dapat dihubungi.

Unsur Kedisiplinan

Menggambarkan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan kedisiplinan petugas pelayanan di BBKB adalah 3.11. Nilai ini menunjukkan bahwa kategori ini memerlukan perbaikan, diantaranya dengan menampilkan jadwal waktu layanan pada papan informasi depan kantor sehingga pelanggan dapat mengetahui dengan pasti waktu layanan yang diberikan oleh unit kerja.

Unsur Tanggungjawab

Menggambarkan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai rata-rata IKM berdasarkan tanggung jawab petugas pelayanan adalah 3.14. Kejelasan kewenangan dan tanggung jawab petugas diukur dengan jumlah dan jenis tenaga kerja yang memberikan pelayanan di unit kerja. BBKB juga telah berupaya untuk meningkatkan jumlah pegawai yang bertujuan untuk mendukung peningkatan tanggung jawab petugas.

Unsur Kemampuan

Menggambarkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam melakukan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan kemampuan petugas 3.28 (Nilai Tertinggi). Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berhubungan dengan beban tanggung jawab seorang pegawai. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kemampuan petugas, BBKB berupaya mengikutsertakan pegawai di Satu Pintu untuk mengikuti pelatihan yang sesuai dengan kompetensinya seperti bahasa Inggris dan sebagainya.

Unsur Kecepatan

Menggambarkan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan kecepatan pelayanan adalah 2.90. Meskipun pada indikator ini kecepatan pelayanan sudah dikategorikan baik, akan tetapi jika dibandingkan dengan indikator yang lain, nilai kecepatan pelayanan termasuk kategori yang sangat rendah. Banyak faktor yang mempengaruhi kecepatan

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK TAHUN 2015**

pelayanan, diantaranya yaitu kemampuan dan jumlah petugas, sarana dan prasarana pendukung dan lain-lain. BBKB terus mengupayakan untuk mengatasi masalah tersebut walaupun dilakukan secara bertahap karena keterbatasan dana dan anggaran.

Unsur Keadilan

Menggambarkan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Dari grafik di atas diketahui bahwa nilai IKM berdasarkan keadilan pelayanan adalah 3.04. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan golongan / status masyarakat. Namun apabila dibandingkan dengan nilai indikator yang lain, aspek keadilan haruslah ditingkatkan.

Unsur Kesopanan dan Keramahan

Menggambarkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari grafik diatas terlihat bahwa nilai IKM kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di BBKB adalah 3.23.

Unsur Kewajaran Biaya

Menggambarkan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Grafik diatas menunjukkan bahwa nilai IKM untuk kewajaran biaya pelayanan adalah 3.02. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pelayanan di BBKB masih dirasakan berbiaya tinggi. Pengaturan biaya di BBKB diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 46. Semua biaya untuk setiap jenis layanan yang dilakukan oleh BBKB mengacu pada PP tersebut, sehingga upaya peningkatan nilai IKM pada kategori ini tidak bisa diupayakan sendiri oleh Balai.

Unsur Kesesuaian Biaya

Menggambarkan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Berdasarkan grafik diatas terlihat nilai IKM kepastian biaya pelayanan adalah 3,12. Proses penagihan biaya pengujian dilakukan oleh Satu Pintu dengan dilakukan melalui aplikasi SIL sehingga tidak ada kemungkinan terjadi perbedaan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Unsur Ketepatan Pelaksanaan

Menggambarkan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Nilai IKM kepastian jadwal pelayanan berdasarkan grafik diatas adalah 3.16. Banyak faktor yang mempengaruhi kategori ini, diantaranya adalah jumlah sampel yang diuji di tiap laboratorium sangat banyak, yang mengakibatkan

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK TAHUN 2015**

terjadinya antrian sampel yang akan diuji dan menyebabkan terjadinya keterlambatan pengeluaran hasil uji dari waktu yang telah ditetapkan, kurangnya petugas yang melakukan pengujian di laboratorium, serta masih terdapat keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung pengujian di laboratorium.

Kenyamanan

Menggambarkan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Nilai IKM untuk unsur ini adalah 3.05. BBKB sebaiknya terus berupaya untuk melengkapi sarana guna memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, termasuk dengan penambahan personil untuk sarana kebersihan dan melengkapi sarana ruang tunggu untuk pelanggan.

Keamanan

Keamanan menggambarkan 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. Nilai IKM keamanan pelayanan berdasarkan grafik di atas adalah 2.86 atau terendah dari nilai yang lain. BBKB harus mengupayakan keamanan pelayanan dengan menjaga rahasia pelanggan serta meningkatkan keamanan di lingkungan pelayanan baik itu lab praktek ataupun lingkungan kerja.

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI BESAR KERAJINAN DAN BATIK TAHUN 2015**

7. Nilai rata-rata Unsur Pelayanan

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	Kemudahan	Kesamaan Persyaratan	Kejelasan dan Kepastian	Kedisiplinan	Tanggung Jawab	Kemampuan	Kecepatan	Keadilan	Kesopanan dan Keramahan	Kewajaran Biaya	Kesesuain biaya	Ketepatan Pelaksanaan	Kenyamanan	Keamanan
Jumlah responden 152 orang														
Nilai Unsur Pelayanan	3,11	3,05	3,25	3,11	3,14	3,28	2,90	3,04	3,23	3,02	3,12	3,16	3,05	2,86
Nilai Unsur Pelayanan x Nilai Tertimbang (1/14)=0,071	0,221	0,216	0,231	0,221	0,223	0,233	0,206	0,216	0,23	0,214	0,221	0,225	0,216	0,203
Nilai Indeks	3,08													
KINERJA UNIT PELAYANAN	BAIK													

8. Kuesioner Kepuasan Pelanggan BBKB Tahun 2016

Berikut Linknya :

https://docs.google.com/forms/d/1msBRN1VSUpUCM26EgHA-twgVSICTlHqJKm-1IjcG2RU/viewform?usp=send_form