

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2022



**UPTD. BALAI HYPERKES DAN KESELAMATAN KERJA
DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL
PROVINSI BALI**

LAPORAN HASIL ANALISA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

LABORATORIUM UPTD. BALAI HYPERKES DAN KESELAMATAN KERJA
DINAS KETENAGAKERJAAN DAN ESDM PROVINSI BALI

PERIODE PENGUKURAN JANUARI-JUNI 2022

1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Survey kepuasan masyarakat (SKM) merupakan suatu alat ukur yang dipakai untuk menilai kinerja suatu organisasi atau perangkat daerah yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat.

Persepsi yang diberikan oleh masyarakat melalui penilaian di dalam survey merupakan suatu umpan balik berharga yang sangat dibutuhkan oleh institusi dalam meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat. Sebagai sebuah organisasi pelayanan masyarakat UPTD. Balai Hyperkes dan Keselamatan Kerja senantiasa berkomitmen dan terbuka untuk dinilai kinerjanya dan berkomitmen dalam untuk senantiasa focus pada kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat pengguna layanan dengan memaksimalkan kinerja organisasi. Umpan balik pelanggan harus direkam baik positif maupun negatif sebagai sebuah feedback dalam peningkatan kinerja organisasi. Umpan balik tersebut sekaligus merupakan data berharga untuk analisis laboratorium dalam rangka menentukan perbaikan internal terhadap laboratorium sehingga lebih mudah menetapkan sasaran perbaikan unit.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. TUJUAN PELAKSANAAN

- a. Untuk mengukur dan merekam persepsi pelanggan atau masyarakat pengguna jasa laboratorium terhadap kualitas dan mutu pelayanan yang telah dilakukan

sebagai komitmen pemenuhan terhadap klausul ISO 17025;2017 butir 8.6.2 dan ISO 9001;2015 butir 9.1.2

- b. Sebagai pentaatan perundangan terhadap Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- c. Menentukan aspek yang tepat dalam melakukan program prioritas perbaikan mutu laboratorium.

3. METODE PENGUKURAN dan RUANG LINGKUP SURVEI

Survey kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode kuesioner yang diisi oleh pelanggan laboratorium pengguna jasa sesudah selesai mendapatkan pelayanan. Cara pengisian survey mengacu kepada prosedur survey kepuasan pelanggan yang termuat di dalam Prosedur Komunikasi (SOP-KM-005). Komponen Analisa survey tahun 2022 ini sepenuhnya mengadopsi panduan survey sebagaimana yang diamanatkan di dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Ruang lingkup pelaksanaan penilaian kepuasan masyarakat mencakup 9 (Sembilan) item di antaranya :

- a. Persyaratan di dalam pelayanan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur pelayanan
Merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
- c. Waktu pelayanan
Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. Biaya/tarif pelayanan
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh UPTD. Balai Hyperkes dan Keselamatan Kerja mengacu pada Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha.

e. Produk layanan

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

f. Kompetensi pelaksana

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

g. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

4. PETUGAS

Petugas pelaksana Survey kepuasan Pelanggan adalah :

- a. Pelaksana Survey : Ni Made Widya Harmoni, SKM
- b. Tabulator & Analisis Hasil : dr. I Made Juli Arsana, M.Si
- c. Penanggung Jawab : Kepala UPTD

5. HASIL

Berdasarkan atas Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017, hasil penilaian survey kepuasan masyarakat dikategorikan dalam rentang skor tertentu. Rentang skor tersebut dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu sebagai berikut :

- A (Sangat Baik) : skor 86,31 – 100,00
- B (Baik) : Skor 76,61 – 86,30
- C (Kurang Baik) : Skor 65,00-76,60
- D (Tidak Baik) : Skor 25,00-64,99

Pada analisa survey yang dilakukan pada periode semester 1 tahun ini diperoleh kuesioner analisa kepuasan pelanggan sejumlah 17 (tujuh belas) yang diperoleh selama periode layanan Januari hingga Desember 2022, dengan hasil pada analisis survei untuk tiap unsur pelayanan sebagaimana tercantum dalam Tabel 1:

Tabel 1. Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2020 (Sumber : pengolahan data internal, 2022)

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UPTD. BALAI HYPERKES & KK

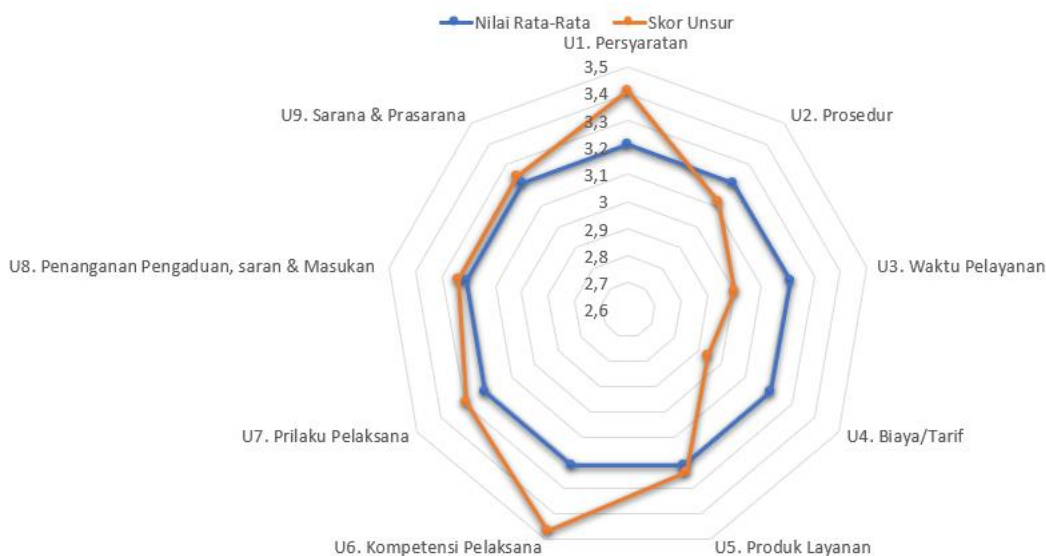
No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata ²
U1	Persyaratan	3,41
U2	Prosedur	3,12
U3	Waktu pelayanan	3,00
U4	Biaya/tarif	2,94
U5	Produk layanan	3,24
U6	Kompetensi pelaksana	3,47
U7	Perilaku pelaksana	3,29
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,24
U9	Sarana dan prasarana	3,24

NILAI INDEKS MUTU LAYANAN

(semester I Tahun 2022)

IKP unit layanan = SANGAT BAIK

80,31



Gambar 1. Plotting Radar Nilai Unsur Pelayanan
(Sumber : Pengolahan data internal, 2022)

Berdasarkan atas hasil tabulasi dan analisis yang dilakukan menggunakan format dari Juknis Permenpan No. 14 Tahun 2017, maka hasil survey kepuasan pelanggan untuk Tahun 2020 menunjukkan penilaian yang **SANGAT BAIK** dengan skor **80,31**. Dari analisis yang dilakukan terhadap Sembilan unsur penilaian, diperoleh nilai rata-rata unsur adalah sebesar 3,21. Nilai tersebut merupakan nilai margin skor untuk pelayanan untuk tiap unsur pelayanan yang diberikan mencakup 9 (Sembilan) unsur pelayanan sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017. Dari Sembilan unsur tersebut diketahui

terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yang memiliki skor rendah di bawah nilai margin rata-rata ($< 3,21$) yaitu :

- Biaya / Tarif (2,94)
- Waktu pelayanan (3,00)
- Prosedur (3,12)

6. PEMBAHASAN

Berdasarkan atas hasil analisis survey periode tahun 2022 ini menunjukkan nilai / gambaran yang menarik. Terdapat variabilitas nilai skor yang menggambarkan kinerja masing-masing unsur pelayanan yang diberikan oleh UPTD kepada masyarakat. Dilihat dari tabel dapat diidentifikasi urutan unsur pelayanan berturut – turut dari nilai yang terbaik ke nilai terburuk sebagai berikut :

- Kompetensi Pelaksana (3,47)
- Persyaratan (3,41)
- Prilaku Pelaksana (3,29)
- Produk layanan (3,24)
- Sarana dan prasarana (3,24)
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan (3,24)
- **Prosedur (3,12)**
- **Waktu Pelayanan (3,00)**
- **Biaya / Tarif (2,94)**

Pelayanan di awal tahun 2022 merupakan pelayanan pasca pandemi kepada para masyarakat pengguna jasa UPTD. Balai Hyperkes dan Keselamatan Kerja. Pelayanan tahun ini belum bisa dilakukan optimasi pelayanan sejak Januari-Maret 2022 dikarenakan keterbatasan bahan kimia dan periode kalibrasi peralatan. Dikarenakan terjadinya refocusing anggaran tahun sebelumnya menyebabkan beberapa peralatan ukur dan bahan kimia tidak optimal untuk bisa diadakan. Pelayanan kepada masyarakat penggunaan jasa baru bisa dilakukan mulai Bulan April tahun 2022. Di Tahun 2022 ini pula diberlakukan secara penuh Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha kepada semua pengguna jasa / masyarakat yang menggunakan jasa laboratorium di UPTD. Balai Hyperkes dan KK. Penerapan Perda yang baru ini memberikan sejumlah perubahan terkait dengan retribusi yang dikenakan kepada pengguna jasa dimana terdapat kenaikan tarif retribusi untuk semua parameter uji yang dimiliki di UPTD. Balai Hyperkes dan KK.

Berkaitan dengan nilai skor unsur pelayanan terkait dengan biaya/tarif mendapat nilai rata-rata yang paling rendah pada SKM ini ditengarai disebabkan oleh penerapan Peraturan Daerah ini kepada semua pengguna jasa, sehingga mereka harus melakukan penyesuaian di internal perusahaan mereka. Sebenarnya peraturan daerah ini telah ditetapkan pada Oktober 2021, dan sosialisasi sudah dilakukan oleh leading sector terutama Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. Hal inilah yang menyebabkan penilaian unsur biaya menjadi unsur yang paling disorot oleh pengguna jasa, meskipun keluhan tertulis maupun verbal tidak disampaikan oleh pelanggan.

Selain itu waktu pelayanan juga menjadi unsur yang patut diperhatikan oleh UPTD. Hal ini dikarenakan waktu pelayanan senantiasa menjadi hal muncul pada tiap survei masyarakat tiap tahunnya. Waktu pelayanan yang disoroti oleh para pengguna jasa adalah terkait dengan waktu tunggu layanan yang mencapai lebih dari 3 bulan, bahkan pada tahun 2022 ini waktu tunggu untuk bisa memperoleh pengujian mencapai 4 bulan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan yang dimiliki oleh UPTD selaku instansi pelayanan publik.

Keterbatasan tersebut berasal dari keterbatasan jumlah tim lapangan yang saat ini terdiri dari 1 (satu) tim saja dengan komposisi 3 orang serta keterbatasan peralatan yang hanya cukup untuk 1 (satu) tim pengujian lapangan. Kondisi di mana pengujian lapangan hanya bisa dilakukan sehari 1(satu) lokasi pengujian menyebabkan antrian tunggu pelayanan cukup lama. Masukan dari masyarakat pengguna jasa untuk menambah jumlah personil sebenarnya telah banyak disampaikan dari 2 (dua) tahun yang lalu, serta UPTD juga telah menindaklanjuti dengan memohon penambahan personil kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Bali yang saat ini menjadi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Provinsi Bali yaitu permohonan pada tahun 2018 dan tahun 2019. Akan tetapi permohonan tersebut belum bisa dipenuhi oleh Provinsi.

Pensiunnya pegawai teknis yang senior yang belum bisa digantikan dengan personil baru meninggalkan lubang yang cukup besar dalam kemampuan pelayanan kepada pelanggan. Akhir tahun 2021 UPTD. Balai Hyperkes dan KK memperoleh tambahan tenaga sebanyak 2 (dua) orang yang merupakan tenaga non ASN. Dua orang tersebut dioptimalkan sebagai tenaga teknis yaitu sebagai analis laboratorium (1 orang) dan Tenaga Teknis pengambil sampel lapangan (1 orang). Akan tetapi saat ini mereka masih dilakukan supervisi dan pelatihan internal serta pendampingan agar kompetensi mereka sesuai dengan persyaratan personil di dalam Panduan Mutu.

Dalam penilaian SKM ini pula diketahui Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai skor di bawah nilai rata-rata yaitu hanya 3,12. Prosedur pelayanan yang diberikan di UPTD.

Balai Hyperkes dan KK dari sejak ditetapkan pada tahun 2018 belum mengalami perubahan. Permohonan pengujian masih dilakukan melalui surat baik email maupun surat offline. Dan prosedur tersebut telah dibakukan di dalam prosedur pelayanan di UPTD. Balai Hyperkes dan Keselamatan Kerja. Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini maka prosedur permohonan pengujian diharapkan untuk mengikuti perkembangan jaman, sehingga mulai awal tahun 2022 ini UPTD telah melakukan koordinasi dengan Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM dibantu oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik untuk melakukan simplifikasi prosedur pelayanan dengan merancang Aplikasi pelayanan terintegrasi yaitu SISNAKER yang didalamnya nanti akan mencakup pelayanan pengujian di UPTD. Balai Hyperkes dan KK. Melalui rancangan aplikasi ini diharapkan masyarakat pengguna uji tidak perlu lagi repot untuk bersurat atau datang langsung ke kantor untuk melakukan koordinasi permohonan pengujian maupun mengambil laporan hasil uji. Aplikasi ini diharapkan bisa rampung pada pertengahan tahun 2023 mendatang dalam upaya melakukan reformasi birokrasi dan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Terkait dengan unsur pelayanan yang lain seperti kompetensi pelaksana dan persyaratan serta perilaku pelaksana memperoleh nilai yang cukup memuaskan. Hal tersebut wajib dipertahankan sebagai unsur keunggulan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Di tengah keterbatasan dalam personil dan alat, maka sewajarnya petugas yang ada mampu memberikan pelayanan secara profesional dengan mengedepankan integritas personil ASN (BerAHKLAK) dan melakukan pengujian sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.

Satu Pekerjaan rumah yang sangat penting untuk diselesaikan ke depan adalah dari segi WAKTU PELAYANAN. Manajemen harus memikirkan upaya untuk memperbaiki unsur ini sebagai unsur yang paling dasar untuk meningkatkan nilai rata-rata kualitas pelayanan. Waktu pelayanan ini harus didefinisikan dan dianalisis dengan cermat karena bisa menyangkut beberapa hal yaitu :

- Waktu respon kontrak
- Waktu tunggu penjadwalan pengujian
- Waktu respon penyelesaian pelaporan
- Waktu respon penyelesaian pengaduan

Dari 4 hal terkait dengan waktu tersebut, maka Waktu tunggu penjadwalan pengujian menjadi hal krusial harus diselesaikan oleh UPTD ke depan. Karena semakin lama waktu tunggu ini terjadi maka kualitas pelayanan akan semakin buruk dan upaya perbaikan ke

depan harus diupayakan dengan melibatkan unsur lembaga yang lebih tinggi melalui upaya koordinasi dan lainnya.

Hal tersebut di atas merupakan item dari segi waktu yang harus diselesaikan menyangkut kepuasan masyarakat. Masyarakat pengguna layanan membutuhkan **kepastian pelayanan, kecepatan pelayanan dan ketepatan pelayanan**. Laboratorium harus mampu menjawab hal tersebut dalam rangka meraih indeks kepuasan masyarakat yang tinggi.

Kepastian harus diselesaikan dengan memperbaiki aspek Komunikasi ; Kecepatan Pelayanan diselesaikan dengan profesionalitas SDM serta sarana; Ketepatan diselesaikan dengan standarisasi dan akreditasi metode.

7. SIMPULAN

Dari analisa kepuasan pelanggan tahun 2022 ini diberikan beberapa point penting yang menjadi masukan penting untuk manajemen laboratorium yaitu sebagai berikut :

- a. Dari segi kinerja pelayanan mendapatkan skor IKP sebesar 80,31 (Sangat BAIK) dari 9 unsur yang dinilai maka yang harus diperbaiki untuk semester I tahun 2022 adalah terkait dengan BIAYA/TARIF; WAKTU PELAYANAN dan PRODUK LAYANAN. Aspek persyaratan; kompetensi pelaksana dan perilaku mendapat nilai yang baik dari masyarakat.
- b. Bahwa dengan terselenggaranya survey kepuasan pelanggan ini UPTD. Balai Hyperkes telah mentaati dan melaksanakan kewajiban sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh Undang-Undang terkait pelayanan publik.
- c. Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik di UPTD. Balai Hyperkes dan Keselamatan Kerja, pihak manajemen **WAJIB menindaklanjuti hasil survey** kepuasan pelanggan sebagai bukti yang sah perwakilan suara dan harapan pelanggan dalam rangka perbaikan kualitas layanan laboratorium di UPTD. Balai Hyperkes dan KK

8. PENUTUP

Survey Kepuasan Masyarakat UPTD. Balai Hyperkes dan Keselamatan Kerja Periodde I Tahun 2022 telah selesai dilakukan dengan lancar dan mendapatkan hasil yang baik. Semoga hasil yang diberikan dalam survey kepuasan masyarakat di Tahun 2022 ini memberikan masukan yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di UPTD. Balai Hyperkes dan Keselamatan Kerja, Dinas Ketenagakerjaan dan ESDM Provinsi Bali ke depan.