

Juli - September

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Balai Besar Pengujian Perangkat
Telekomunikasi (BBPPT)



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
1.1 Jumlah Responden SKM.....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner.....	1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Komunikasi dan Informatika, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Pengujian Perangkat Telekomunikasi yang telah diberikan oleh Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi yang dilaksanakan oleh Tim Kerja Pelayanan Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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 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, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

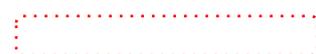
Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Pengujian (SIMPEL) Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi (BBPPT) pada saat Aplikasi (Penerima Layanan) mendapatkan produk hasil layanan (Laporan Hasil Uji). Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya tersimpan di database.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan, pada laporan ini survei dilaksanakan pada periode Juli – September 2023.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden adalah populasi penerima layanan dari Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi (BBPPT) dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan. Responden yang menerima layanan secara berulang kali dalam kurun waktu tersebut, cukup sekali mengisi survei yang diberikan.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada periode bulan Juli – September 2023 adalah 59 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	Triwulan II	
			JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	48	81,36%
		PEREMPUAN	11	18,64%
2	Domisili	Jakarta	48	81,36%
		Bogor	0	0%
		Depok	1	1,69%
		Tangerang	2	3,39%
		Bekasi	4	6,78%
		Lainnya	4	6,78%
3	Rentang Usia	< 25	9	15,25%
		26 – 35	22	37,29%
		36 – 45	20	33,90%
		46 – 55	4	6,78%
		> 56	4	6,78%

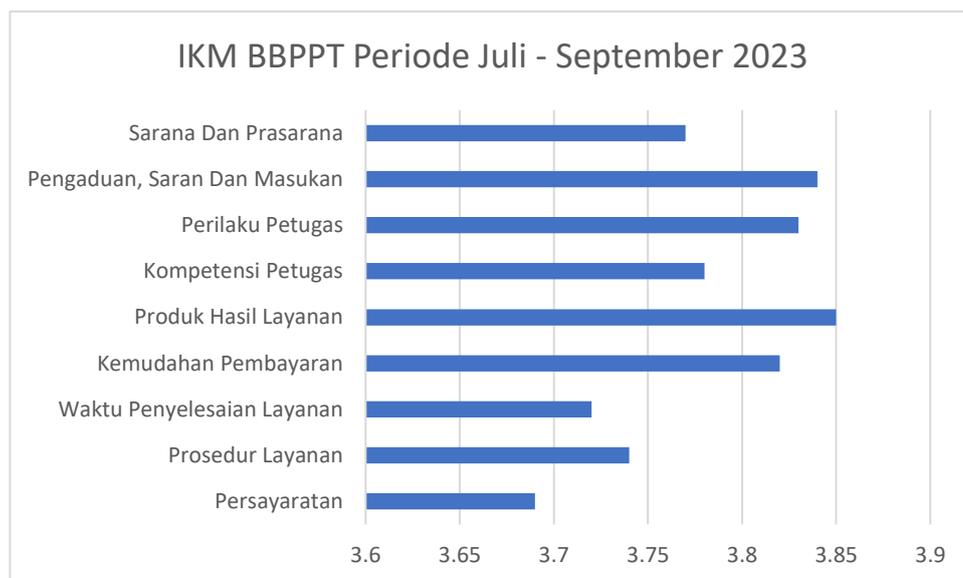
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Hasil Pengolahan data survei tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas penyelenggaraan layanan pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi di BBPPT adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Indikator Survei	Nilai Indikator		IKM		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Skala 1-4	Skala 1-10	Skala 1-4	Skala 1-10		
1	Persyaratan	3,69	92,25	3.78	94,50	A	Sangat Baik
2	Prosedur Layanan	3,74	93,50				
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,72	93,00				
4	Kemudahan Pembayaran	3,82	95,50				
5	Produk Hasil Layanan	3,85	96,25				
6	Kompetensi Petugas	3,78	94,50				
7	Perilaku Petugas	3,83	95,75				
8	Pengaduan, Saran Dan Masukan	3,84	96,00				
9	Sarana Dan Prasarana	3,77	94,25				

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Periode Juli – September 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Secara keseluruhan responden yang disurvei pada periode Bulan Juli sampai September tahun 2023 menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBPPT atas penyelenggaraan layanan pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi sebesar 3.78 (dalam skala 1-4) atau 94,50 (dalam skala 1-100). Indeks ini sudah masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan A (nilai berada antara 88,31 - 100,00), artinya layanan pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi di BBPPT sudah sangat baik, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku di BBPPT. Penilaian “Sangat Baik” ini berdasarkan tabel interpretasi SKM Pengguna Layanan BBPPT (lihat lampiran).

SKM yang sudah sangat baik ini juga tercermin pada 9 (sembilan) nilai indikator yang membangun IKM, dimana seluruh nilai indikator pembangun SKM sudah berada di atas nilai 88,31 (ambang batas bawah untuk kategori sangat baik). Diantara sembilan nilai indikator pembangun SKM, nilai indikator terendah adalah indikator “Persyaratan” dengan nilai 3.69 atau 92,25.

Untuk merumuskan sebuah rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik BBPPT untuk masa yang datang, maka dilakukan pula analisis terhadap masukan/saran dari pengguna layanan BBPPT. Analisis masukan/saran dari pengguna layanan BBPPT ini untuk memperkuat argumentasi hasil SKM. Hasil analisis masukan/saran dari pengguna layanan BBPPT disajikan pada tabel berikut ini

No.	Indikator Saran/Masukan Responden	Frekuensi
1	Persyaratan	0
2	Prosedur Pelayanan	1
3	Waktu Penyelesaian Layanan	4
4	Kemudahan Pembayaran	0
5	Produk Hasil Layanan	0
6	Kompetensi Petugas	1
7	Perilaku Petugas	0
8	Pengaduan, Saran dan Masukan	1
9	Sarana dan Prasarana	6

Berdasarkan hasil analisis terhadap saran/masukan dari Aplikasi BBPPT yang disurvei, saran/masukan dari responden yang paling banyak terdapat pada kategori “Sarana dan Prasarana”. Responden mengharapkan persyaratan registrasi atau dokumen-dokumen terkait dapat disederhanakan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Pada seluruh indikator pelayanan berdasarkan nilai survei dan saran/masukan dari responden, yang perlu mendapat perhatian adalah sebagai berikut:

- ❑ **Persyaratan** merupakan indikator yang menjadi perhatian Aplikasi. Hasil survei menunjukkan bahwa Aplikasi mengharapkan persyaratan registrasi atau dokumen-dokumen terkait dapat disederhanakan.

Rekomendasi: Implementasi hasil Focus Group Discussion (FGD) dengan para Aplikasi terkait penghapusan penyertaan materai saat memberikan barang uji

- ❑ **Sarana dan Prasarana** merupakan indikator yang menjadi perhatian Aplikasi berdasarkan survei pada pertanyaan terbuka (saran/masukan). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Aplikasi mengharapkan aktifnya kembali akses konsultasi melalui telepon

Rekomendasi: Akan diaktifkan kembali akses konsultasi melalui telepon serta mempublikasikannya di media sosial.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pengguna layanan/pemohon pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi menilai bahwa pelayanan BBPPT sudah sangat baik. Hal ini tercermin dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPPT sebesar **3,78** (dalam skala 1-4) atau **94,50** (dalam skala 1-100). Indeks ini sudah masuk dalam kategori “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan **A**.
- 2) Indikator pelayanan yang tertinggi adalah “Produk Hasil Layanan”.
- 3) Indikator pelayanan yang terendah adalah “Persyaratan”.
- 4) Berdasarkan saran/masukan responden, kategori terbanyak adalah indikator “Sarana dan Prasarana”.

Bekasi, 10 Oktober 2023

Kepala BBPPT



Syaharuddin

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI BESAR PENGUJIAN ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI (BBPPT)

I. Identitas Responden

1. No. Telepon :
2. Email :
3. Usia :
4. Jenis Kelamin :
5. Instansi Tempat Bekerja :
6. Domisili Instansi :
 - a. Jakarta
 - b. Bogor
 - c. Depok
 - d. Tangerang
 - e. Bekasi
 - f. Lainnya
7. Jenis Instansi :
 - a. Distributor
 - b. Pabrik
 - c. Biro Jasa
8. Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan di BBPPT:
 - a. 1 kali
 - b. 2 kali
 - c. Lebih dari 2 kali

II. Survei Kepuasan Masyarakat

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan di BBPPT ?	1. Sangat Tidak Mudah	4. Cukup Mudah
	2. Tidak Mudah	5. Mudah
	3. Kurang Mudah	6. Sangat Mudah
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur layanan di BBPPT ?	1. Sangat Tidak Mudah	4. Cukup Mudah
	2. Tidak Mudah	5. Mudah
	3. Kurang Mudah	6. Sangat Mudah
3. Apakah Bapak/Ibu tahu standar waktu penyelesaian layanan BBPPT ?	Ya, Berapa hari? Sebutkan ...	Tidak
4. Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan BBPPT sudah memuaskan?	1. Sangat Tidak Puas	4. Cukup Puas
	2. Tidak Puas	5. Puas
	3. Kurang Puas	6. Sangat Puas
5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan pembayaran tarif/biaya pelayanan BBPPT?	1. Sangat Tidak Mudah	4. Cukup Mudah
	2. Tidak Mudah	5. Mudah
	3. Kurang Mudah	6. Sangat Mudah
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kelengkapan informasi layanan?	1. Sangat Tidak Lengkap	4. Cukup Lengkap
	2. Tidak Lengkap	5. Lengkap

	3. Kurang Lengkap	6. Sangat Lengkap
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kompetensi petugas layanan BBPPT dalam melayani pengguna ?	1. Sangat Tidak Memadai	4. Cukup Memadai
	2. Tidak Memadai	5. Memadai
	3. Kurang Memadai	6. Sangat Memadai
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas layanan BBPPT dalam melayani pengguna ?	1. Sangat Tidak Baik	4. Cukup Baik
	2. Tidak Baik	5. Baik
	3. Kurang Baik	6. Sangat Baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan menggunakan SIMPEL BBPPT?	1. Sangat Tidak Mudah	4. Cukup Mudah
	2. Tidak Mudah	5. Mudah
	3. Kurang Mudah	6. Sangat Mudah
10. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai keterandalan SIMPEL BBPPT ? (tidak sering down/hang)	1. Sangat Tidak Terandal	4. Cukup Terandal
	2. Tidak Terandal	5. Terandal
	3. Kurang Terandal	6. Sangat Terandal
11. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan upload dan/atau download dokumen melalui SIMPEL BBPPT ?	1. Sangat Tidak Mudah	4. Cukup Mudah
	2. Tidak Mudah	5. Mudah
	3. Kurang Mudah	6. Sangat Mudah
12. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan menelusuri (tracking) setiap tahapan layanan melalui SIMPEL?	1. Sangat Tidak Mudah	4. Cukup Mudah
	2. Tidak Mudah	5. Mudah
	3. Kurang Mudah	6. Sangat Mudah
13. Apakah Bapak/Ibu pernah berkonsultasi tentang layanan BBPPT?	Ya	Tidak
14. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai hasil konsultasi tentang layanan BBPPT?	1. Sangat Tidak Inspiratif	4. Cukup Inspiratif
	2. Tidak Inspiratif	5. Inspiratif
	3. Kurang Inspiratif	6. Sangat Inspiratif
15. Apakah Bapak/Ibu pernah menyampaikan pengaduan atas kualitas layanan BBPPT?	Ya	Tidak
16. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan pengaduan layanan BBPPT?	1. Sangat Tidak Baik	4. Cukup Baik
	2. Tidak Baik	5. Baik
	3. Kurang Baik	6. Sangat Baik
17. Bagaiaman penilaian Bapak/Ibu mengenai kualitas sarana dan prasarana pelayanan di BBPPT?	1. Sangat Tidak Baik	4. Cukup Baik
	2. Tidak Baik	5. Baik
	3. Kurang Baik	6. Sangat Baik
18. Bagaiaman penilaian Bapak/Ibu mengenai kualitas SIMPEL BBPPT?	1. Sangat Tidak Baik	4. Cukup Baik
	2. Tidak Baik	5. Baik
	3. Kurang Baik	6. Sangat Baik
19. Tuliskan masukan atau saran untuk peningkatan pelayanan Pengujian atau Kalibrasi di BBPPT	...	

2. Pengolahan Data SKM

Pengolahan data survei dilakukan dengan menggunakan pengukuran Skala Likert dimana nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$N = \text{bobot nilai per unsur}$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus dan penentuan mutu pelayanan sebagai berikut:

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi NIK)	Mutu Pelayanan(x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100.00	A	Sangat Baik