



LAPORAN *MONITORING* KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN

TRIWULAN I

(PERIODE JANUARI SAMPAI DENGAN MARET 2024)



**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA
DIREKTORAT BINA TEKNIK JALAN DAN JEMBATAN
BALAI GEOTEKNIK, TEROWONGAN, DAN STRUKTUR**

Jalan A.H. Nasution No. 264, Kecamatan Arcamanik Kota Bandung, Jawa Barat 40294, Telp. (022) 7834487

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI GEOTEKNIK, TEROWONGAN, DAN STRUKTUR

Bandung, Maret 2024

Menyetujui,
Kepala Balai Geoteknik,
Terowongan dan Struktur

Memeriksa,
Kepala Subbagian Umum dan
Tata Usaha

Disusun Oleh
Ketua Kelompok Kerja
Pelayanan Publik



Panji Krisna Wardana, ST., MT.
NIP. 19740912 199903 1 001



Indira (Ira) Dwi Putri, S.Sos., MT.
NIP. 19820503 200912 2 001



Sri Yeni Mulyani R., S.T.P., M.P.
NIP. 19740614 200312 2 001

Kata Pengantar

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga Balai Geoteknik, Terowongan dan Struktur dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari – Maret tahun 2024, dalam hal ini survei pelanggan eksternal Balai.

Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari sampai dengan Maret tahun 2024 ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Geoteknik, Terowongan dan Struktur (BGTS), khususnya pelayanan Laboratorium Balai Geoteknik, Terowongan dan Struktur. Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam survei yaitu bagi instansi pemerintah adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan Laboratorium Balai Geoteknik, Terowongan dan Struktur.

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu unit pelayanan pengujian yang ada di Laboratorium BGTS yang berada di bawah wewenang Ketua Tim.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan survei ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu kami mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pelaksanaan survei ini di masa yang akan datang.

Bandung, Maret 2024

Tim Penyusun

Daftar Isi

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
Daftar Diagram	4
Daftar Tabel	5
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Dasar Hukum	6
1.3 Maksud dan Tujuan	7
1.4 Sasaran	7
1.5 Ruang Lingkup	7
1.6 Manfaat	7
BAB II GAMBARAN UMUM	9
2.1 Profil Responden	9
2.2 Pengertian	9
2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	10
2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	11
BAB III HASIL SURVEY DAN PENGOLAHAN DATA	16
3.1. Hasil Pengolahan Data Kuesioner	16
3.1.1 Profil Responden	16
3.1.2 Hasil Pengolahan Data	17
3.2 Hambatan dalam Pelayanan	20
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
4.1. Kesimpulan	21
4.2. Saran/Rekomendasi Pelanggan	21

Daftar Diagram

Diagram 1 Profil Responden Berdasarkan Jabatan	16
Diagram 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	17
Diagram 3 Indeks Kepuasan Masyarakat	19

Daftar Tabel

Tabel 1 Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
Tabel 2 Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	19
Tabel 3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur melakukan survei kepuasan masyarakat sebanyak 4 (empat) kali setahun.

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan Peraturan Perundangan, serta pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di Balai Geoteknik, Terowongan dan Struktur merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

3. Peraturan

Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan Balai Geoteknik, Terowongan dan Struktur.

Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam survei adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

1.4 Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ialah Unit Layanan Balai Geoteknik, Terowongan dan Struktur.

1.6 Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Memperbaiki waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

LAPORAN *MONITORING*

KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN

2. Kualitas pelayanan terhadap pelanggan menjadi lebih baik.
3. Memperbaiki kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan.

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden yang berasal dari Eksternal Balai. Kuesioner diisi sendiri oleh responden. Responden merupakan instansi pemerintah maupun swasta yang mengajukan pengujian di Laboratorium BGTS pada periode bulan Januari – Maret 2024 dengan jumlah total 17 responden.

2.2 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan
4. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun)

sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

8. **Unsur pelayanan adalah** faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel. penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
9. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan prinsip pelayanan, unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

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 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 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. 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).

2.4 Metodologi Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini pada prinsipnya mengacu pada Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan publik. Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan publik.

Kuesioner untuk melakukan survei tersebut dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- a) Bagian I : Identitas responden meliputi nama instansi/unit kerja, nama pelanggan, jenis kelamin, nomor kontak dan email yang digunakan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah;
- b) Bagian II : Mutu pelayanan publik yaitu pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3,

sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

- a. Diberi nilai 1 (tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
- b. Diberi nilai 2 (kurang puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum memuaskan, sehingga prosesnya belum efektif;
- c. Diberi nilai 3 (puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d. Diberi nilai 4 (sangat puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat memuaskan, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

1. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden merupakan pelanggan yang mengajukan permintaan layanan teknis baik itu advis teknis maupun pengujian. Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner pada triwulan I sebanyak 17 orang.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui *google form* yang dikirim langsung oleh *Whatsapp center* Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur. Kegiatan berlangsung mulai Januari 2024 s.d. Maret 2024.

2. Penyusunan Jadwal

Penyusunan survei kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 5 (lima) hari pada setiap triwulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 1 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 1 hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 1 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 2 hari kerja.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesiner.

b. Pengisian kuesioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui *google form* dan dikirim melalui Whatsapp resmi Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur.

4. Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayanan, maka dapat dilihat dari tabel di bawah:

Tabel 1.2 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 – 2,5996	25 – 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

Sumber: Permen PAN dan RB No. 14 tahun 2017

b. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer / sistem data base yaitu dengan cara entry data dan penghitungan indeks ke dalam program Microsoft Office excel.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang telah dihimpun.

5. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat akan disusun sesuai dengan unit pelayanan publik yang melakukan survei, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan dibagi dengan jumlah unit pelayanan merupakan nilai rata-rata indeks pelayanan.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai

paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III HASIL SURVEY DAN PENGOLAHAN DATA

3.1. Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden yang berasal dari Internal maupun Eksternal BGTS. Berikut disampaikan data hasil kuesioner yang berasal dari internal dan eksternal BGTS yang mana kuesioner diisi sendiri oleh masing-masing responden. Responden yang telah mengisi kuisisioner pada Triwulan I tahun 2024 dengan jumlah total 17 responden.

3.1.1 Profil Responden

1. Berikut Profil Responden berdasarkan jabatan dapat dilihat pada Diagram 1 di bawah ini.

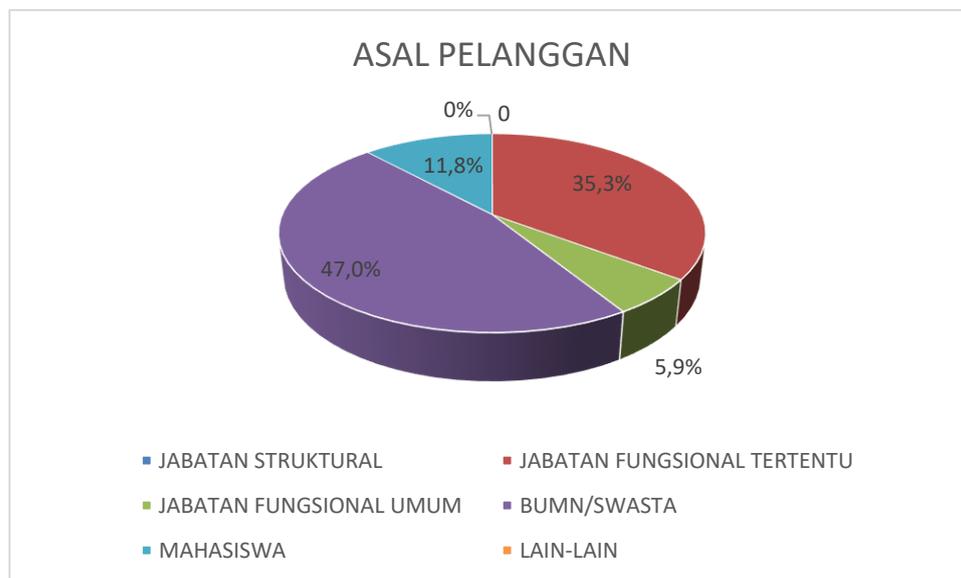


Diagram 1 Profil Responden Berdasarkan Asal Pelanggan

Dari gambar di atas menyebutkan bahwa pelanggan terbanyak BGTS adalah pelanggan yang berasal dari BUMN/Swasta sebesar 47%, Jabatan Fungsional Tertentu sebesar 35,3%, Mahasiswa sebesar 11,8%, dan Jabatan Fungsional Umum sebesar 5,9%.

2. Berikut profil responden berdasarkan **jenis kelamin** ditampilkan pada Diagram 2.

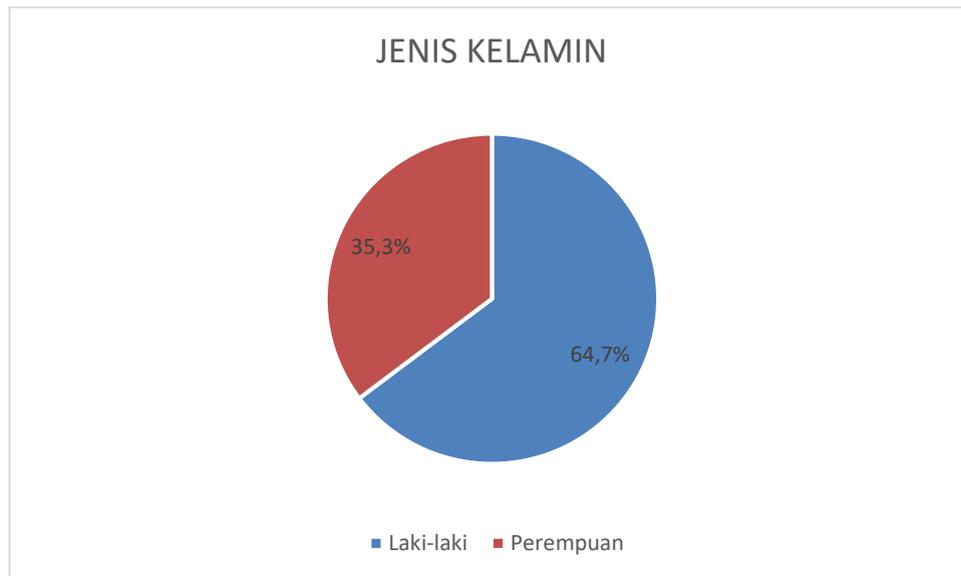


Diagram 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Rata-rata pelanggan BGTS berjenis kelamin pria, dibuktikan dengan hasil SKM bahwa 64,7% didominasi oleh laki-laki, sedangkan perempuan mendapat 35,3%.

3.1.2 Hasil Pengolahan Data

Berikut hasil pengolahan data kuesioner berupa Indeks Kepuasan Masyarakat per Responden ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1 Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

LAPORAN MONITORING KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	4	4	4	2	3	
11	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
14	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Jumlah	62	62	58	62	61	61	64	61	61	
Nilai Rata-Rata	3,65	3,65	3,41	3,65	3,59	3,59	3,76	3,59	3,59	
NRR Tertimbang	0,40	0,40	0,38	0,40	0,39	0,39	0,41	0,40	0,40	3,57
Nilai IKM										
Nilai SKM unit										89,29

Dari Tabel 1 di atas diperoleh data sebagai berikut:

1. Unsur Pelayanan

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Indeks Kepuasan Masyarakat =

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Nilai Rata-Rata = 3,58

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

LAPORAN MONITORING KEPUASAN MASYARAKAT/PELANGGAN

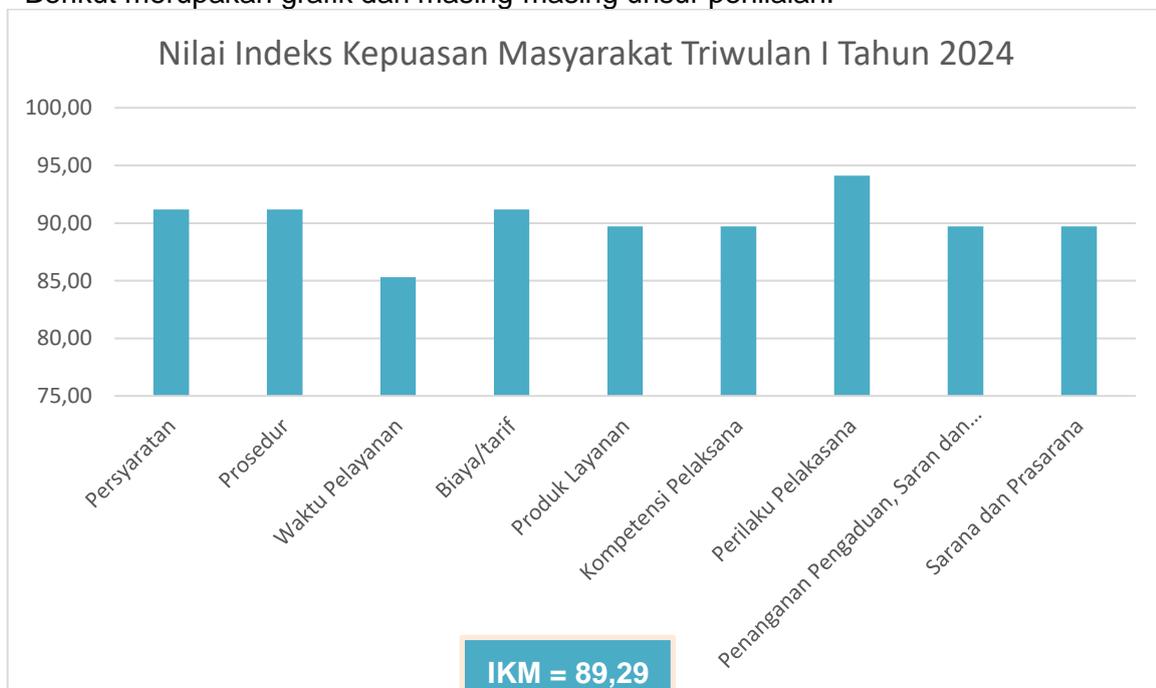
IKM Unit Pelayanan x 25

Maka Nilai IKM dapat dilihat pada Tabel 2 dan Gambar 3 berikut:

Tabel 2 Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No.	Unsur Layanan	Nilai	Kriteria
U1	Persyaratan Pelayanan	91,18	A
U2	Prosedur Pelayanan	91,18	A
U3	Ketepatan Waktu Pelayanan	85,29	B
U4	Biaya / Tarif	91,18	A
U5	Mutu Hasil Pengujian	89,71	A
U6	Kompetensi pelaksana	89,71	A
U7	Perilaku Pelaksana	94,18	A
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	89,71	A
U9	Sarana dan Prasarana	89,71	A
	Nilai IKM	89,29	A

Berikut merupakan grafik dari masing-masing unsur penilaian:



Gambar 3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Adapun kriteria yang diperoleh berdasarkan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berikut

Tabel 3 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 – 2,5996	25 – 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

Dari Tabel 2 dan Tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa Nilai SKM Laboratorium Balai Geoteknik Terowongan dan Struktur mempunyai **mutu pelayanan SANGAT BAIK (Nilai IKM 89,29)**.

3.2 Hambatan dalam Pelayanan

Walaupun telah memberikan mutu pelayanan yang sangat baik, namun dalam pelaksanaan pelayanan, hambatan yang sering muncul di Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur yaitu jumlah permintaan, kapasitas SDM, penurunan kondisi alat, serta adanya tugas tambahan selain tugas utama sehingga pengolahan data hasil pengujian mengalami keterlambatan.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

1. Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur telah mengumpulkan data kuisisioner kepuasan masyarakat dengan total responden sebanyak 17 responden.
2. Dari hasil pengolahan data kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat untuk Balai Geoteknik, Terowongan, dan Struktur dapat disimpulkan bahwa nilai IKM BGTS adalah 89,29 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan sangat baik.

4.2. Saran/Rekomendasi Pelanggan

Dari hasil pengumpulan kuisisioner kepuasan masyarakat, terdapat beberapa saran atau rekomendasi yang disampaikan guna perbaikan untuk selanjutnya yaitu waktu pelayanan lebih dipersingkat.