

---

# LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2019

---

JANUARI – DESEMBER 2019

---

**BALAI BIOTEKNOLOGI  
BADAN PENGKAJIAN DAN  
PENERAPAN TEKNOLOGI  
(BPPT)**

Disusun oleh Tim Pokja 6 WBK



## Kata Pengantar

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kami kemudahan sehingga kami dapat menyelesaikan “Laporan Survei Kepuasan Pelanggan” ini dengan tepat waktu. Tanpa keridhoan-Nya tentunya kami tidak akan menyelesaikan laporan ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada nabi Kita, Nabi Muhammad SAW, beserta sahabatnya, keluarganya serta kita sebagai umatnya.

Laporan Survei Kepuasan Pelanggan ini berisi hasil survei kepuasan pelanggan yang direkam oleh Tim dari Balai Bioteknologi BPPT selama tahun 2019, terhadap responden selaku penerima layanan jasa pengujian. Hasil survei kemudian diolah untuk mendapatkan persepsi tingkat kepuasan dari para responden terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Balai Bioteknologi.

Kami tentu menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kesalahan serta kekurangan didalamnya. Untuk itu kami selaku penyusun laporan ini mengharapkan kritik serta saran dari pembaca untuk laporan ini, supaya laporan ini dapat menjadi lebih baik lagi. Kemudian apabila terdapat banyak kesalahan pada laporan ini penyusun memohon maaf sebesar-besarnya.

Demikian, semoga laporan ini dapat bermanfaat. Terima kasih.


Tangerang Selatan, April 2020


Menyetujui,

Balai Bioteknologi BPPT,  
Kepala

Melaporkan,

Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan  
Publik,  
Ketua,

  
Dr. Agung Eru Wibowo, M.Si., Apt  
NIP 19680228.199502.1.001

  
Indra Rachmawati, S.Si  
NIP 19800924.200912.2.003

## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN BALAI BIOTEKNOLOGI – BPPT TAHUN 2019**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kesesuaian antara produk dan/atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen atau pelanggan berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan keinginan dan harapan pelanggan. Suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pengukuran kepuasan menjadi elemen yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Jika pelayanan yang diberikan tidak efisien dan efektif tentunya akan memunculkan reaksi ketidakpuasan dari pelanggan. Hal ini sangat penting bagi Balai Bioteknologi BPPT yang merupakan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan bagi publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka lembaga penyedia pelayanan wajib melakukan survei kepuasan masyarakat untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Adanya peraturan ini merupakan salah satu upaya untuk memperbaiki pelayanan publik dengan cara melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan pengguna layanan. Hal ini juga sesuai dengan UU No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), yang mengemukakan perlu disusunnya indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak

### **A.VI.3.a.1 Laporan Kepuasan Pelanggan tahun 2019**

ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Menyadari hal tersebut, Balai Bioteknologi BPPT sebagai salah satu penyedia pelayanan jasa pengujian telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sejak tahun 2017 dan dilanjutkan di tahun 2018 dan tahun 2019. Survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan secara berkala setiap tahun berisi data dan informasi tentang kepuasan masyarakat akan layanan yang diterima dari aparaturnya penyelenggara pelayanan berdasarkan kepuasan dari masing-masing parameter pelayanan.

Diharapkan, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan selanjutnya.

#### **1.2 Tujuan**

Adapun tujuan dari survei mengenai kepuasan pelanggan ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkala. Tidak hanya sebatas seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat, namun juga mengetahui perkembangan kinerja Balai Bioteknologi BPPT terutama terkait dengan kriteria pelayanan terhadap publik.

#### **1.3 Sasaran**

Adapun sasaran yang ingin dicapai dari dilakukannya survei mengenai kepuasan pelanggan antara lain:

1. Diperoleh informasi terkait dengan kepuasan pelanggan atas upaya keberlanjutan Balai Bioteknologi BPPT dalam melayani masyarakat, sehingga upaya perbaikan setiap tahunnya tidak terputus dari upaya tahun sebelumnya;
2. Diperolehnya informasi kepuasan pelanggan atas kinerja Balai Bioteknologi BPPT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di tahun 2019, sehingga dapat diketahui juga adanya peningkatan atau penurunan dibandingkan tahun sebelumnya;
3. Diperolehnya informasi kepuasan pelanggan atas layanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Bioteknologi BPPT selama tahun 2019;

### A.VI.3.a.1 Laporan Kepuasan Pelanggan tahun 2019

4. Tersusunnya Laporan Kepuasan Pelanggan Balai Bioteknologi BPPT tahun 2019.

#### 1.4 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan pada Unit Kerja Balai Bioteknologi dilakukan oleh tim dari Balai Bioteknologi pada penerima jasa layanan. Adapun penerima layanan jasa pengujian ini dibagi menjadi 3, yaitu:

- a. Lembaga Pemerintah;
- b. Mahasiswa dan;
- c. Publik (umum).

#### 1.5 Manfaat

Adapun hasil Survei Kepuasan Pelanggan secara berkala ini dapat memberikan manfaat berupa:

- a. Mengetahui profile penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan Balai Bioteknologi BPPT;
- b. Dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan upaya-upaya perbaikan penyelenggaraan pelayanan;
- c. Memperoleh informasi terkait kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan jasa pengujian Balai Bioteknologi BPPT;
- d. Memperoleh umpan balik/*feedback* atas apa yang telah dilakukan oleh Balai Bioteknologi sehingga dapat dijadikan acuan untuk perbaikan dan pengembangan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang;
- e. Survei yang rutin dilaksanakan secara berkala akan memberikan gambaran profile dan informasi dinamika kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### PELAKSANAAN KEGIATAN

#### a. Metode Pelaksanaan

- Survei kepuasan pelanggan yang ada di Balai Bioteknologi BPPT menggunakan sistem yang dinamakan "*Biotek Survei App*".
- Responden yang dapat memberikan nilai kepuasan adalah mahasiswa, pegawai pemerintah, publik (umum).

### A.VI.3.a.1 Laporan Kepuasan Pelanggan tahun 2019

- Penyampaian dan pengisian kuesioner oleh responden sebagai pengguna jasa.
- Perhitungan dan Analisis Kuesioner dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

#### Kategori Responden

$$\frac{\text{Jumlah kategori responden tertentu}}{\text{Jumlah total responden}} \times 100$$

#### Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Jumlah total per unsur pelayanan}}{\text{Jumlah data per unsur pelayanan}}$$

#### Survei Kepuasan Pelanggan per Kategori Responden

$$\frac{\text{Jumlah data per tingkat kepuasan per kategori responden}}{\text{Total data per kategori responden}} \times 100$$

Kemudian polling tersebut diolah dan ditampilkan dalam bentuk *Pie Chart* di website <https://balaibiotek.bppt.go.id/>.

#### b. Hasil Tabulasi

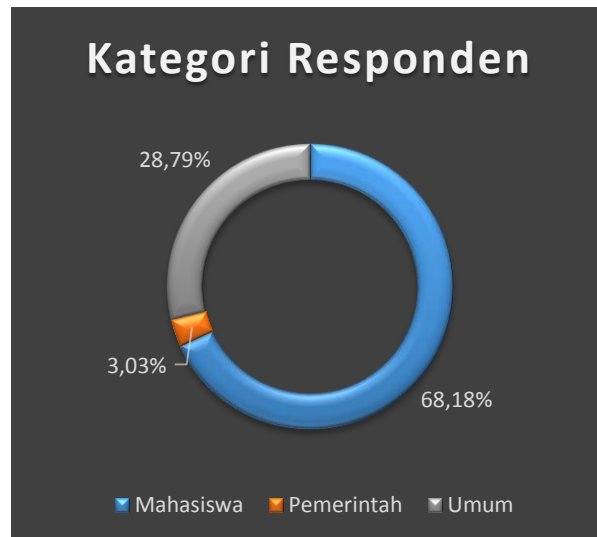
Adapun pencapaian pelaksanaan survei kepuasan pelanggan melalui “*Biotek Survei App*” pada tahun 2019 yaitu:

Responden	Tingkat Kepuasan				Total
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Mahasiswa		5	33	7	45
Pemerintah			2		2
Umum		7	9	3	19
<b>Total</b>					<b>66</b>

## HASIL

### 1. Data Demografi Responden

Jumlah responden survei kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa pengujian Balai Bioteknologi BPPT tahun 2019 adalah sebanyak 66 responden dengan rincian sebagai berikut:



Gambar 1 Data Demografi Responden Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2019

Dari gambar diatas dapat terlihat bahwa mayoritas responden dari survei kepuasan pelanggan ini adalah mahasiswa dengan persentase 68,18% atau berjumlah 45 dan total 66 responden. Sedangkan kategori publik (umum) dengan persentase 28,79% atau 19 responden dari total 66 responden dan pemerintah dengan persentase 3,03% atau berjumlah 2 respoden dari total 66 respoden.

### 2. Rekapitulasi Data Kuesioner

Dari total responden diperoleh data rekapitulasi hasil kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Unsur Pelayanan

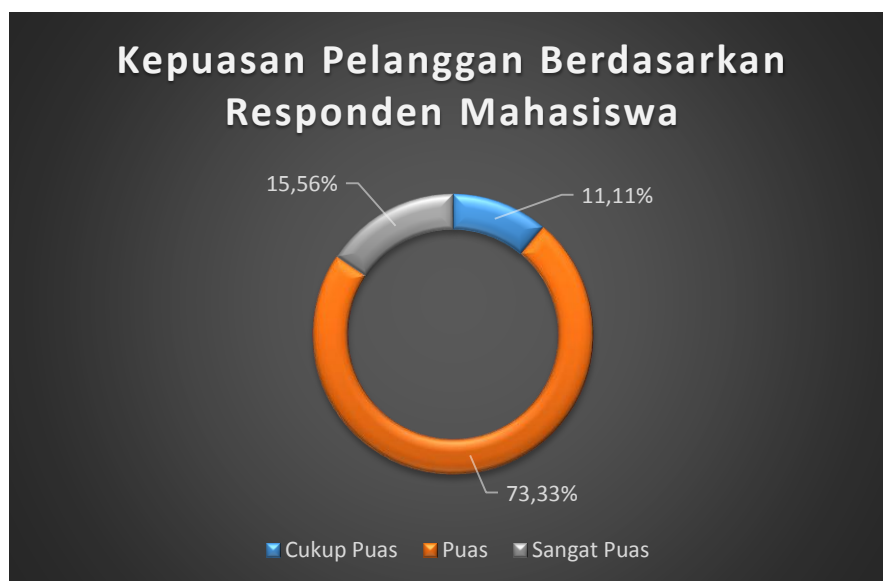
No.	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata
1	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	3,348
2	Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,318
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	3,288
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,318
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	3,379

### A.VI.3.a.1 Laporan Kepuasan Pelanggan tahun 2019

6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,455
7	Kecepatan pelayanan di unit ini	3,227
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,394
9	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,500
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,152
11	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya	3,242
12	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,333
13	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,409
14	Keamanan pelayanan di unit ini	3,303
<b>Total Rata-rata</b>		<b>3,333</b>

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat dilihat bahwa, dari total 14 unsur pelayanan yang ditanyakan pada survei, seluruhnya berada rentang nilai 3,01 – 3,50 dan dengan rata-rata 3,333 yang berarti memiliki tingkat kepuasan “Puas”. Untuk kedepannya, mungkin akan ditambahkan pertanyaan terkait dengan saran dan kritik dari responden, sebagai *feedback* atas pelayanan yang diberikan dan masukkan untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.

### 3. Pembahasan Data Kuesioner



Gambar 2 Hasil Survei Kepuasan Pelanggan dari Kategori Responden Mahasiswa. Dari gambar 2 dapat terlihat proporsi tingkat kepuasan pelayanan dari kategori responden mahasiswa. Dengan persentase 73,33% atau sebanyak 33 responden mahasiswa dari total 45 responden mahasiswa merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Balai Bioteknologi. Tingkat kepuasan “puas” merupakan yang paling dominan dalam hal ini. Sebanyak 5 responden atau

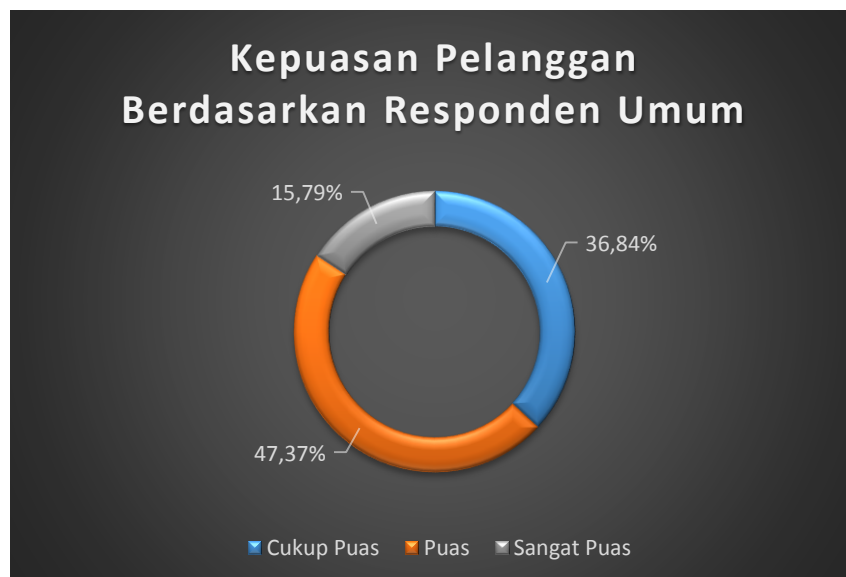


### A.VI.3.a.1 Laporan Kepuasan Pelanggan tahun 2019

11,11% merasa “cukup puas” dan sebanyak 7 responden atau 15,56% merasa “sangat puas” atas pelayanan yang diberikan.



Gambar 3 Hasil Survei Kepuasan Pelanggan dari Kategori Responden Pemerintah. Dari gambar 3 terlihat proporsi tingkat kepuasan dari responden kategori pemerintah. Dari total 2 pelanggan katogori pemerintah, keduanya merasa “puas” terhadap pelayanan dari Balai Bioteknologi, hal tersebut terlihat dari tingkat kepuasan pada hasil survei.



Gambar 4 Hasil Survei Kepuasan Pelanggan dari Kategori Responden Umum (Publik)

Dari gambar 4 terlihat proporsi tingkat kepuasan dari responden kategori umum (publik). Tercatat sebanyak 19 responden umum yang disurvei. Dari total 19

### **A.VI.3.a.1 Laporan Kepuasan Pelanggan tahun 2019**

responden umum, sebanyak 7 responden atau 36,84% merasa “cukup puas”, 9 responden atau 47,37% merasa “puas” dan 3 responden atau 15,79% merasa “sangat puas”.

## **PENUTUP**

Hasil survei kepuasan masyarakat terkait layanan jasa pengujian yang mencakup 66 responden mendapat hasil indeks rata-rata sebesar 3,33 dengan kategori “Puas”. Meski demikian, masih terdapat unsur-unsur pelayanan yang perlu perbaikan demi menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi.

Untuk kedepannya, survei kepuasan pelanggan ini diharapkan dapat ditambah dengan unsur perbaikan lainnya yang berasal dari pihak penerima jasa, misalnya berupa saran dan kritik sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan mutu layanan melalui *feedback* dari penerima jasa.