






# LAPORAN

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI MANADO

### Informasi Layanan:

-  082393441481
-  0431 - 7244447
-  brsmanado@yahoo.com
-  <https://bspjimanado.com>
-  Jl. Raya Mapanget, Paniki Dua,  
Manado, Sulawesi Utara - 95257

**LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)**



**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA  
INDUSTRI MANADO**

**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	
DAFTAR ISI .....	
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data .....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden.....	3
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	4
2.1 Analisis Responden .....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut .....	6
2.4 Tren Nilai SKM.....	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	9
BAB IV KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN.....	12
1. Kuesioner.....	12
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	14

# **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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
  5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
  6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado.yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan.

#### **1.5 Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 140 orang dan sampel sebanyak 101 responden.

## BAB II ANALISIS DATA SKM

### 2.1 Analisis Responden

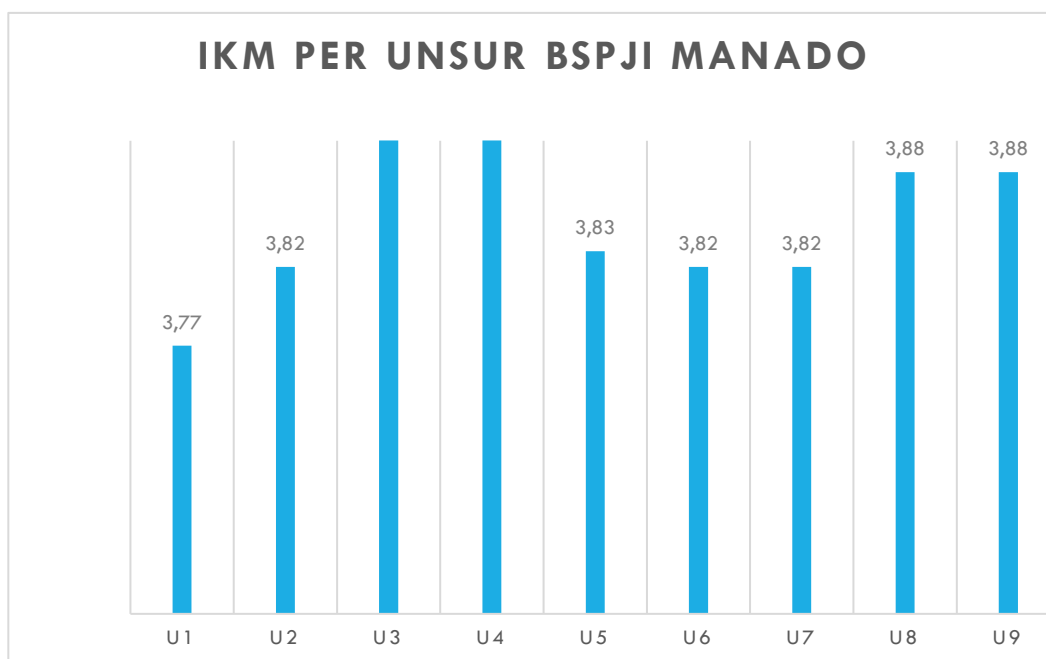
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 101 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	74	74%
		Perempuan	26	26%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	35	35%
		D1/D2/D3	10	10%
		D4/S1	40	40%
		S2	12	12%
		S3	0	0%
3	Jenis Layanan	Konsultasi	2	2%
		Pengujian	90	89%
		Sertifikasi	9	9%
4	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Nilai Rerata Per Jenis Layanan												
Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	Rerata	Rerata Konversi
Pengujian	<b>90</b>	3.80	3.87	3.99	3.96	3.87	3.86	3.84	3.89	3.92	3.89	97.19
Sertifikasi	<b>9</b>	3.56	3.44	4.00	4.00	3.56	3.44	3.67	3.89	3.44	3.67	91.67
Konsultansi	<b>2</b>	3.50	3.50	4.00	4.00	3.50	4.00	3.50	3.50	4.00	3.72	93.06
Rerata												93.97

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan, prosedur, kompetensi pelaksanaan dan perilaku pelaksana merupakan beberapa isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, isu ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,77. Selanjutnya prosedur, kompetensi pelaksanaan dan perilaku dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 3,82 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, ada perubahan, dan informasi yang kurang jelas. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

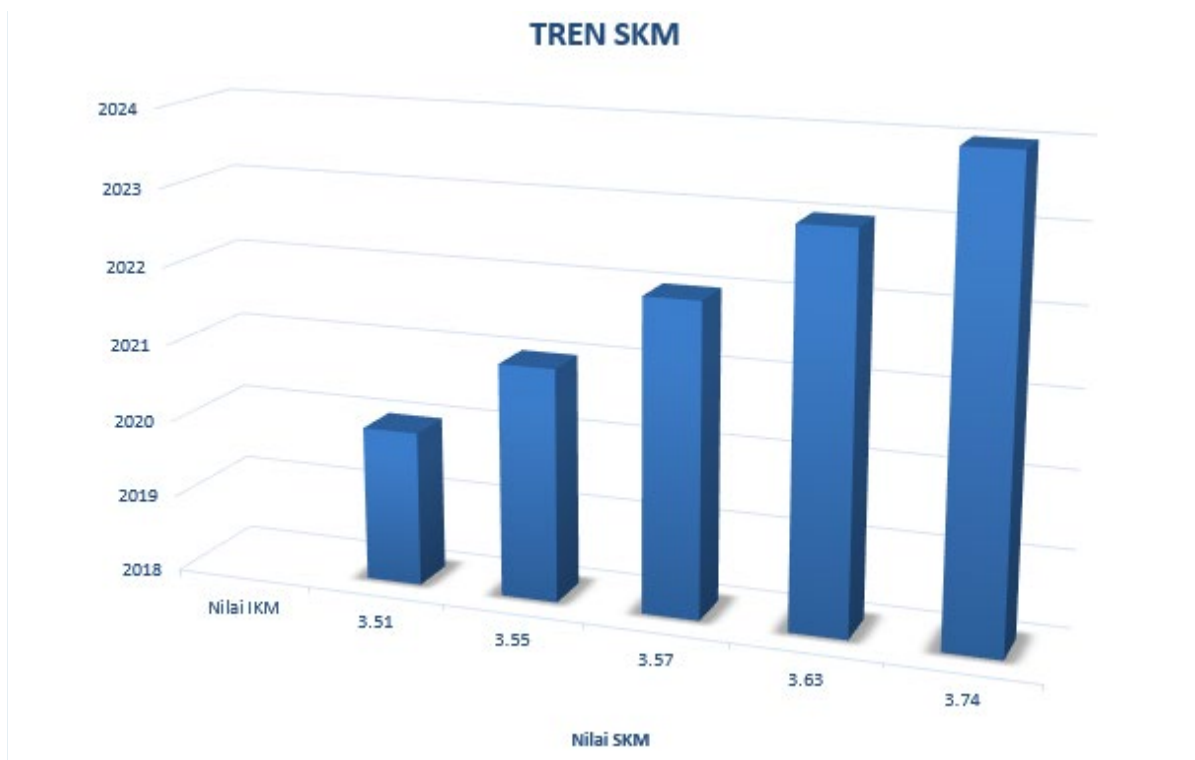
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, mensosialisasikan persyaratan baru, memberikan informasi yang tepat dan

meningkatkan keterampilan komunikasi petugas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

<b>No.</b>	<b>Unsur</b>	<b>Rencana Tindak Lanjut</b>	<b>Waktu</b>	<b>Penanggung Jawab</b>
<b>1</b>	<b>Persyaratan dan prosedur</b>	Mensosialisasikan persyaratan dan prosedur baru yang berlaku untuk layanan pengujian laboratorium lingkungan kepada pengguna layanan dengan jelas	<b>11 Juni 2025</b>	<b>Seluruh Tim Kerja</b>
<b>2</b>	<b>Kemudahan Prosedur Pelayanan</b>	Memberikan informasi terkait pelayanan BSPJI Manado dan menjamin kemudahan dalam prosedur pelayanan	<b>Juli 2025</b>	<b>Seluruh Tim Kerja</b>
<b>3</b>	<b>Kompetensi kempuan petugas dalam pelayanan</b>	Meningkatkan kompetensi pelatihan teknis dan memberikan motifasi kepada petugas dalam pelayanan	<b>Juli</b>	<b>Pelayanan Publik</b>
<b>4</b>	<b>Perilaku Petugas</b>	Memberikan pelatihan khusus Pelatihan Pelayanan Prima	<b>19-21 Agustus 2025</b>	<b>Pelayanan Publik</b>

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manadi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

### **BAB III**



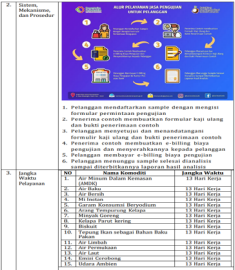
## **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>
1	Persyaratan	<b>3,69</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>3,75</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>3,66</b>
4	Biaya/Tarif	<b>4</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>3,62</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,74</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>3,85</b>
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3,69</b>
9	Sarana dan Prasarana	<b>3,65</b>

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BSPJI Manado telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sosialisasi produk dan spesifikasi jenis layanan	sudah	Kegiatan sosialisasi dan promosi telah dilakukan kepada pengguna layanan untuk memastikan pemahaman yang seragam terkait semua produk layanan dan jenis layanan yang ada.	
2	Perbaikan sarana dan prasarana	sudah	Perbaikan sarana dan prasarana telah dilakukan dengan pembenahan fasilitas pendukung layanan seperti pengguna layanan disabilitas, ruang tunggu dengan dilengkapi fasilitas minuman dan snack agar lebih nyaman digunakan oleh pelanggan	
3	Standar waktu pelayanan	sudah	Telah ditetapkan maklumat standar pelayanan yang menyesuaikan dengan jenis layanan yang tersedia,	

## **BAB IV KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Januari- November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 101 orang mengisi SKM pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado di tahun 2025. Layanan pengujian menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 90 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,62 dan IKM 3,86 Meskipun demikian, nilai SKM Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, kemudahan prosedur pelayanan dan perilaku petugas dalam pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Manado, Desember 2025

**Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan  
Jasa Industri Manado**




*[Handwritten Signature]*  
Dumas Wibisono Prakoso

NIP. 198212072009111001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

 <b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI MANADO</b>			
<p>Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara memberikan pendapat kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.</p>			
<b>DATA RESPONDEN</b> (Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara pada kolom yang tersedia)			
Layanan Survei	<input type="checkbox"/> Konsultansi <input type="checkbox"/> Pengujian <input type="checkbox"/> Sertifikasi		
Nama Responden			
Usia	<input type="checkbox"/> 16 - 25 Tahun <input type="checkbox"/> 26 - 35 Tahun <input type="checkbox"/> 36 - 45 Tahun <input type="checkbox"/> 46 - 55 Tahun <input type="checkbox"/> 56 - 65 Tahun <input type="checkbox"/> > 65 Tahun		
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan		
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SMP ke bawah <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1-D2-D3-D4 <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 ke atas		
Status	<input type="checkbox"/> Perusahaan Industri <input type="checkbox"/> Instansi/Lembaga <input type="checkbox"/> Non Industri <input type="checkbox"/> Perorangan		
<b>PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR KEPUASAN</b> Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara			
NO	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN	ALASAN
U1	<b>Persyaratan</b>		
	Seberapa mudah Anda memahami dan memenuhi <b>persyaratan</b> pengajuan layanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado?	<input type="checkbox"/> Tidak Mudah	
		<input type="checkbox"/> Kurang Mudah	
		<input type="checkbox"/> Mudah	
		<input type="checkbox"/> Sangat Mudah	
U2	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>		
	Apakah <b>sistem, mekanisme, dan prosedur</b> layanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado mudah dipahami dan diikuti?	<input type="checkbox"/> Tidak Mudah	
		<input type="checkbox"/> Kurang Mudah	
		<input type="checkbox"/> Mudah	
		<input type="checkbox"/> Sangat Mudah	
U3	<b>Waktu penyelesaian</b>		
	Apakah menurut Anda <b>waktu penyelesaian</b> layanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado sudah sesuai dengan yang dijanjikan/dinformasikan?	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	
		<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	
		<input type="checkbox"/> Sesuai	
		<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai	
U4	<b>Kesesuaian biaya</b>		
	Bagaimana pendapat Anda tentang <b>kesesuaian biaya</b> dalam pengajuan layanan		

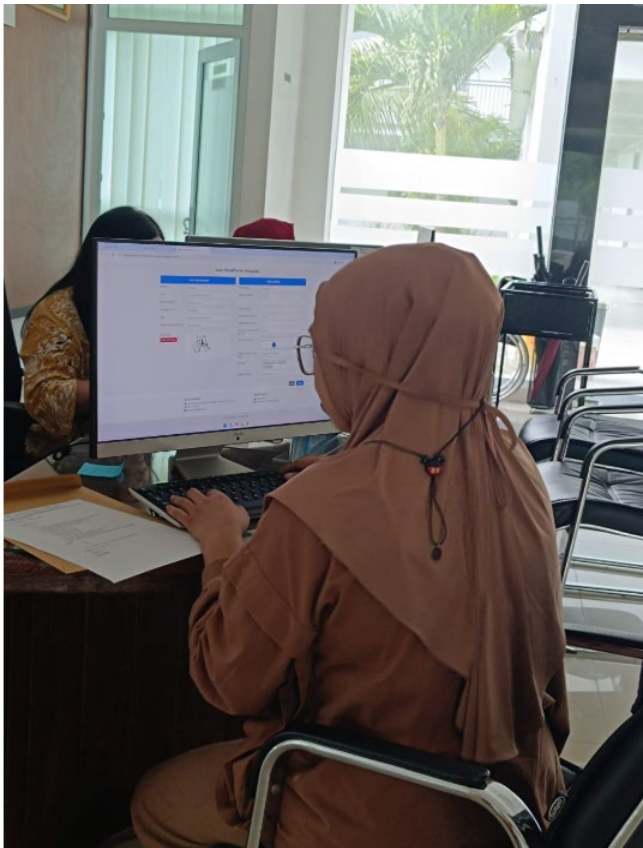
	di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado?		Tidak Sesuai
			Kurang Sesuai
			Sesuai
			Sangat Sesuai
<b>U5</b>	<b>Spesifikasi produk layanan</b>		
	Apakah produk layanan yang diberikan oleh Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado sesuai dengan <b>spesifikasi</b> yang dijanjikan?		Tidak Sesuai
			Kurang Sesuai
			Sesuai
			Sangat Sesuai
<b>U6</b>	<b>Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)</b>		
	Apakah menurut Anda petugas pelayanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado memiliki <b>kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)</b> dalam memberikan layanan?		Tidak Kompeten
			Kurang Kompeten
			Kompeten
			Sangat Kompeten
<b>U7</b>	<b>Perilaku petugas</b>		
	Apakah menurut Anda petugas pelayanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado <b>bersikap ramah, sopan, dan responsif</b> dalam memberikan layanan?		Tidak Sopan
			Kurang Sopan
			Sopan
			Sangat Sopan
<b>U8</b>	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>		
	Bagaimana menurut Anda mekanisme <b>penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b> atas layanan di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado telah berjalan dengan baik dan mudah diakses?  <i>Keterangan: (pengaduan melalui website SP4N LAPOR!)</i>		Tidak Mudah
			Kurang Mudah
			Mudah
			Sangat Mudah
<b>U9</b>	<b>Sarana dan prasarana</b>		
	Apakah menurut Anda <b>sarana dan prasarana</b> pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado sudah memadai?  <i>Keterangan: Kondisi ruang tunggu, Kondisi ruang layanan, toilet, fasilitas untuk disabilitas, tempat parkir, kantin, Jaringan Internet</i>		Tidak Memadai
			Kurang Memadai
			Memadai
			Sangat Memadai
<b>Saran / Opini Anda</b>			
Terima kasih atas kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner			

## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

The screenshot shows the SurveiKu dashboard for the SKM 2025 BSPJI MANADO survey. The dashboard includes a search bar, a notification bell, and the name of the institution: Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Manado. The main content area displays the survey title, a progress bar showing 36.33% completion (101 out of 278 samples), and various survey details such as start and end dates, sampling method, and population size.

Survei Mulai	Survei Selesai	Metode Sampling	Jumlah Populasi Yang Diambil
01 Jul 2025	12 Dec 2025	Krejcie	1000

Sample Yang Sudah Diperoleh: 101 (36.33%)  
Sample Minimal Wajib Diperoleh: 278



Pelanggan yang sedang mengisi kuisisioner SKM