

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, tertanggal 2 Mei 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka LIPI, berkewajiban untuk menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah. Dengan Indeks Kepuasan Pelanggan ini Instansi Pemerintah, khususnya LIPI, memiliki alat kendali yang memadai untuk mengetahui aspirasi yang berkembang di masyarakat, khususnya masyarakat pengguna jasa dan produk dari LIPI. Para pemangku kepentingan menyadari sepenuhnya bahwa pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah, dewasa ini masih banyak kelemahannya. Oleh karena itu, secara umum, pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah dirasakan masih belum dapat memenuhi harapan konsumennya. Diharapkan dengan melakukan evaluasi berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, kelemahan yang ada dapat diperbaiki menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi LIPI.

1.2. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik LIPI tahun 2016.

Sasarannya adalah mendapatkan nilai IKM LIPI Tahun 2016 meliputi:

- 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

1.3. Keluaran

Sebagai keluaran dari kegiatan ini adalah:

- a. Hasil survei IKM LIPI tahun 2016; dan
- b. Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik yang seharusnya dilakukan oleh LIPI.

BAB II

KERJA KERANGKA

SURVEI tentang Tingkat Kualitas Kepuasan Masyarakat (KKM) oleh LIPI tahun 2016 ini dilakukan merujuk pada ketentuan baru, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ditetapkan pada tanggal 2 Mei 2014.

"Kualitas Kepuasan Masyarakat (KKM) LIPI adalah kondisi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari data dan informasi hasil pengukuran yang dilakukan secara kualitatif menggunakan instrument kuisioner guna memperoleh pendapat atau persepsi masyarakat terhadap pemerian layanan publik oleh LIPI selaku institusi pemerintah penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan mereka".

Permen PANRB tahun 2014 ini menganulir Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang berlaku sebelumnya karena belum mengacu pada undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan.

Dijelaskan bahwa Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014 tersebut bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Sasarannya ialah untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong mereka menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud sebagaimana tercantum dalam Pasa 1 Peraturan ini adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang

kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Adapun ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana terkandung dalam Permen PANRB di atas terdiri atas sembilan unsur, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. 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. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Hasil survei kepuasan masyarakat ini disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut. Perhatian utama atas hasil survei ini ditujukan pada saran atau rekomendasi perbaikan dari responden penerima layanan dengan maksud agar kualitas layanan LIPI bagi publik/pengguna selalu meningkat dari waktu ke waktu.

BAB III

METODE SURVEI

Pengambilan data dilakukan di masing-masing unit kerja di lingkungan LIPI, dari 50 satuan kerja, 8 satuan kerja telah menyerahkan hasil survei, yang pelaksanaan pengambilan data adalah sejak bulan Juli sampai dengan Desember 2016.

3.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, dan ditanyakan kepada masyarakat melalui survei dengan menggunakan kuesioner (terlampir), baik secara online maupun offline. Kuesioner berisi pertanyaan tentang:

1. Profil responden (nama, institusi, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan)
2. Jenis pelayanan yang pernah digunakan
3. Nama satuan kerja LIPI yang memberikan pelayanan kepada responden
4. Penilaian kondisi pelayanan yang disediakan LIPI saat ini berkaitan dengan pelayanan publik yang meliputi 9 indikator sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014.

Responden dalam survei ini adalah para pengguna layanan LIPI, baik perorangan maupun organisasi yang pernah menggunakan layanan pada unit-unit kerjanya di lingkungan LIPI di bawah lima kedeputian, yaitu: Kedeputian Ilmu Pengetahuan Kebumihan, Kedeputian Ilmu Pengetahuan Hayati, Kedeputian Ilmu Pengetahuan Sosial dan Kemanusiaan, dan Kedeputian Bidang Jasa Ilmiah dan Sekretariat Utama. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 16 Tahun 2014, responden dipilih secara acak, ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan satuan kerja. Pengambilan data dilakukan di masing-masing

unit kerja di lingkungan LIPI pada bulan Juli sampai dengan Desember 2016. Teknik pengambilan data survei dilakukan dengan beberapa cara, yaitu secara langsung mendatangi responden di tempat kerja, bahkan ada juga yang mengumpulkan responden di suatu tempat, kemudian diadakan suatu acara diseminasi hasil penelitian, dan di dalamnya disebarakan survei dan dikumpulkan hasilnya. Adapun jumlah responden yang memberikan jawaban pada survei ini berjumlah 891 responden, untuk mendapatkan gambaran secara global tentang pelayanan LIPI. Jumlah data yang dianalisis tersebut melebihi jumlah syarat minimal responden 384 untuk populasi 1 juta atau lebih (PermenPAN-RB, 2012).

3.2. Pengolahan dan Analisis Data

Data hasil survei ditabulasikan dan dipetakan dalam grafik-grafik untuk dianalisis lebih lanjut, sebagai berikut:

1. Data profil responden pengguna layanan LIPI dipetakan dalam bentuk grafik, kemudian dideskripsikan.
2. Terhadap data kondisi pelayanan publik yang meliputi 9 indikator sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 16/2014. Seluruh indikator diukur dengan skala ordinal. Tingkat pengukuran pada kinerja pelayanan saat ini adalah:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Mengingat skala pengukuran pada seluruh indikator adalah skala ordinal, maka persepsi masyarakat dilihat berdasarkan frekuensi terbanyak.

3.3. Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Survei

Dengan respon yang baik diterima dari 891 responden, maka hasil pengolahan data adalah sebagai berikut:

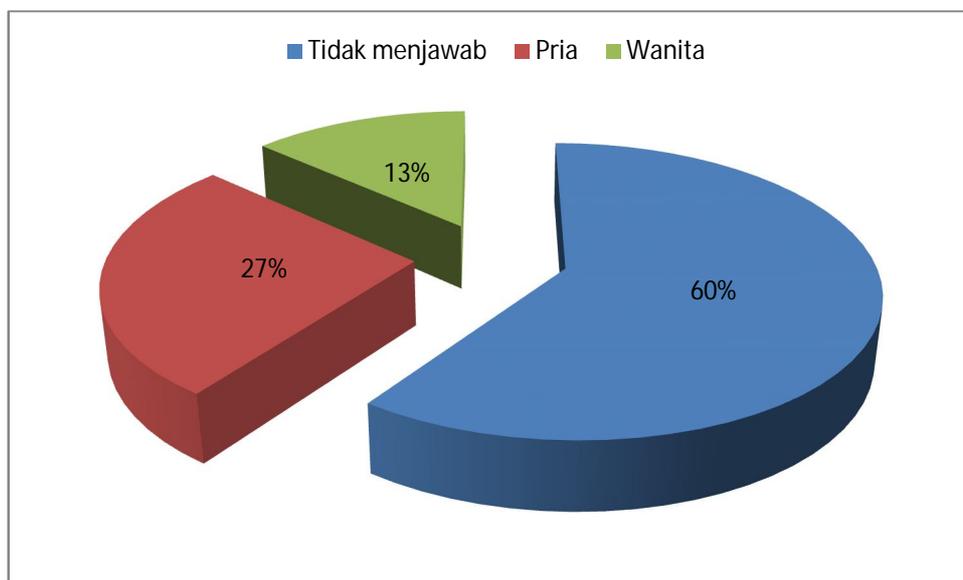
UNSUR	MEAN	NILAI PENIMBANG	IKM UNSUR
1	3.20	0.11	0.36
2	3.11	0.11	0.35
3	3.06	0.11	0.34
4	3.26	0.11	0.36
5	3.19	0.11	0.35
6	3.33	0.11	0.37
7	3.36	0.11	0.37
8	3.17	0.11	0.35
9	3.18	0.11	0.35
Nilai indeks			3.21

Kemudian dengan menjumlahkan IKM Unsur, diperoleh nilai indeks sebesar 3,21. Maka nilai IKM yang dapat dilaporkan adalah: nilai indeks $\times 25 = 3,21 \times 25 = \mathbf{80,13}$.

Mengacu pada tabel konversi di atas, maka kategori Mutu Pelayanan LIPI adalah B. Dengan demikian kategori Kinerja Unit Pelayanan LIPI tahun 2016 adalah **BAIK**.

4.1. Profil Responden

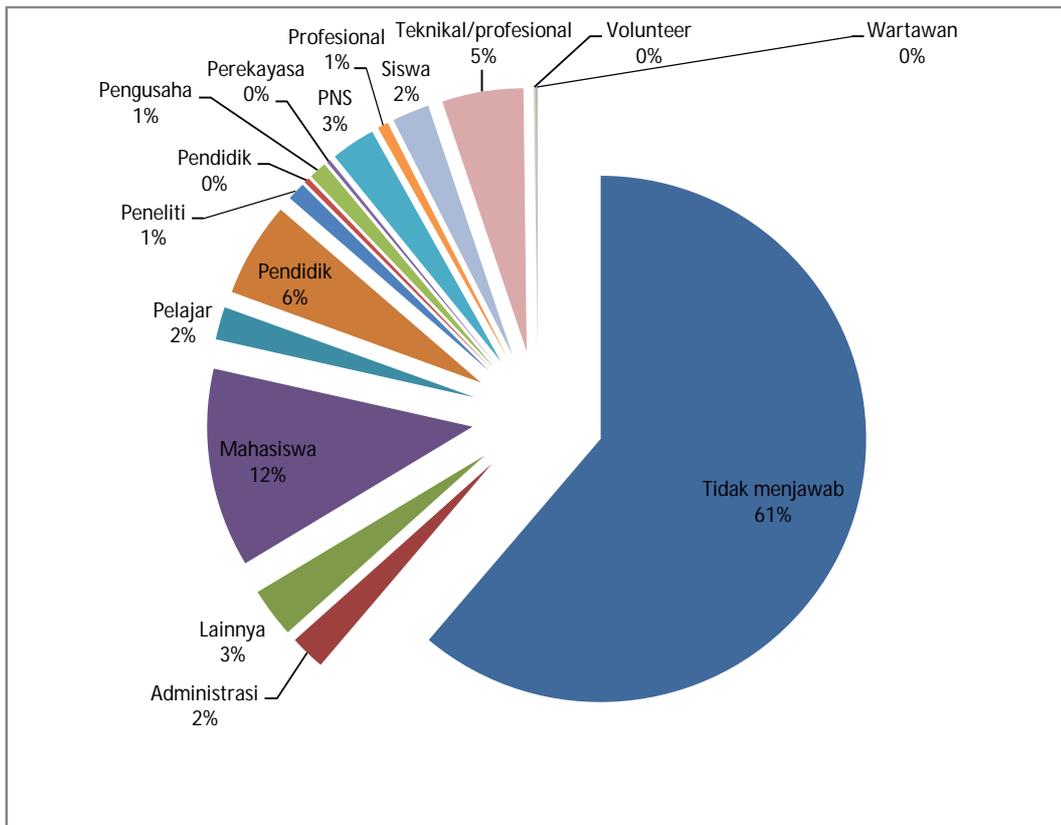
Berdasarkan kuesioner yang masuk dan telah diverifikasi diperoleh informasi awal tentang profil responden survei IKM LIPI tahun 2016 dilihat dari tiga unsur penting identitas, yaitu jenis kelamin, status profesionalisme dan tempat kerja. Dari sisi jenis kelamin, hasil survei menunjukkan bahwa responden terdiri atas 27% Pria, 13% Wanita dan 60% sisanya tidak mengisikan identitas jenis kelaminnya (Gambar4.1).



Sumber: Data diolah oleh Tim IKM LIPI 2016 berdasarkan hasil survei

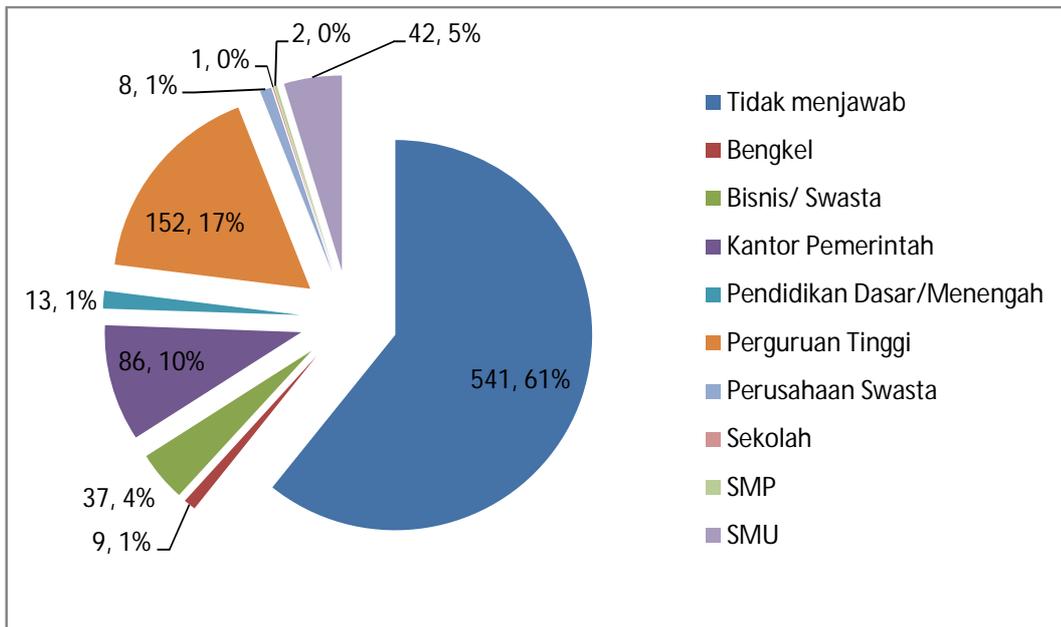
Gambar4.1 Sebaran Responden Survei IKM LIPI 2016 Berdasarkan Jenis Kelamin

Ditinjau dari status profesionalisme, responden pelanggan jasa layanan LIPI, yaitu mahasiswa (12,23%), pendidik (5,84%), Teknikal/profesional (4,94%), PNS (2,69%), Siswa (2,24%), Administrasi (2,13%), Pelajar (2,02%), Peneliti (1,12%), Pengusaha (1,12%), Profesional (0,67%), Pendidik (0,34%), Perakayasa (0,22%), Volunteer (0,11%), Wartawan (0,11%), lainnya (3,03%), dan tidak menjawab (61,17%). (Gambar4.2).



Sumber: Data diolaholeh Tim IKM LIPI 2016 berdasarkan hasil survei
 Gambar4.2 Sebaran Responden Survei IKM LIPI 2016 Berdasarkan Profesi

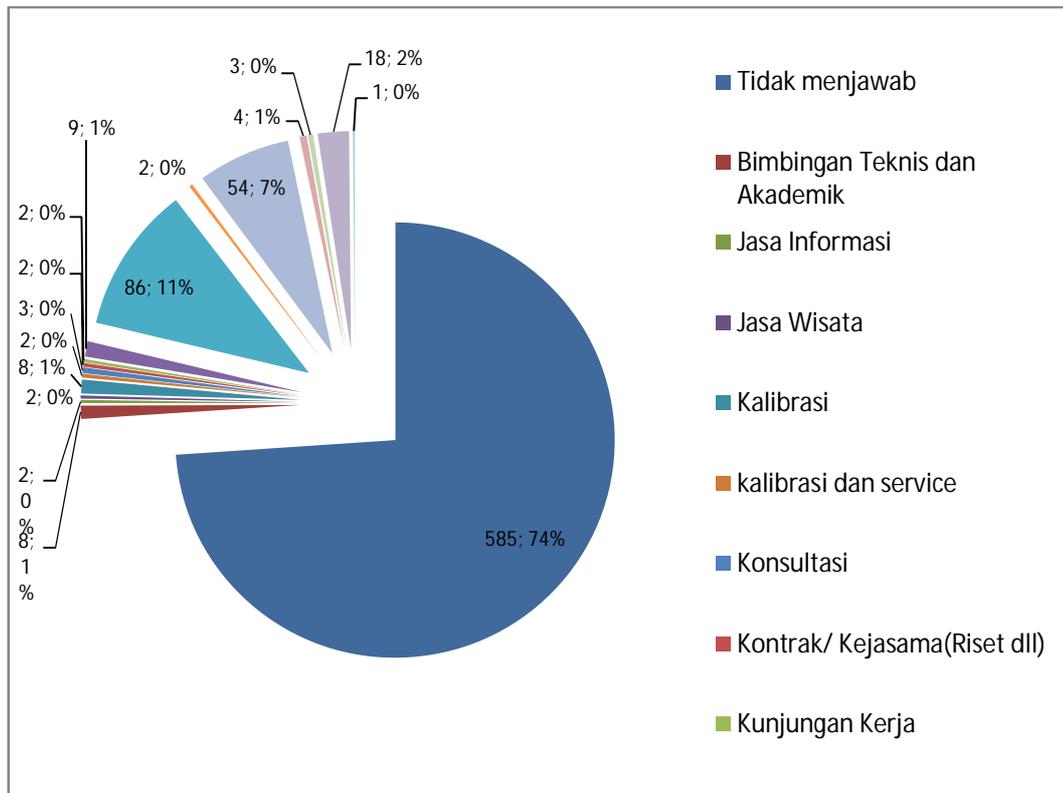
Dilihat dari tempat bekerja, secara berurutan berdasarkan besaran persentasenya 17,06% responden bekerja di lingkungan perguruan tinggi, 9,65% di kantor pemerintah, 4,71% bekerja di SMU, 4,15% bekerja di Bisnis/swasta, 1,46% bekerja di Pendidikan Dasar/Menengah, 1,01% bekerja di Bengkel, 0,90% bekerja di Perusahaan swasta, 0,22% bekerja di SMP, 0,11% bekerja di sekolah, dan 30,72% tidak menjawab tempat bekerjanya. (Gambar4.3).



Sumber: Data diolah oleh Tim IKM LIPI 2016 berdasarkan hasil survei.

Gambar4.3 Sebaran Responden Survei IKM LIPI 2016 Berdasarkan Tempat Bekerja

Adapun dari sisi jenis jasa layanan yang diberikan oleh LIPI (Gambar4.4) terlihat bahwa jasa layanan publik yang banyak diterima dan dimanfaatkan oleh Magang konteks praktek kerja (11,90%), Pelatihan (7,52%), Pemanfaatan sarana & prasarana (3,14%), Pengukuran dan Pengujian (2,58%), Kerja sama riset (1,91%), Layanan edukasi (1,57%), Bimbingan Teknis dan Akademik (1,23%), pengukuran dan kalibrasi (1,23%), kalibrasi dan service (1,01%), Kalibrasi (0,90%), Konsultasi (0,34%), Jasa Informasi (0,22%). Jasa wisata (0,22%), Kunjungan kerja (0,22%), Pameran (0,22%), Press rilis (0,11%), dan sisanya sebanyak 65,66% tidak menjawab.



Sumber: Data diolah oleh Tim IKM LIPI 2016 berdasarkan hasil survei.

Gambar 4.4 Sebaran Responden Survei IKM LIPI 2016 Berdasarkan Jasa Layanan yang diterima dari LIPI

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LIPI Tahun 2016

Mengacu pada metode penghitungan yang dijelaskan pada Bab sebelumnya terlihat bahwa hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) LIPI tahun 2016 adalah sebesar 80,13 (Tabel 4.1). Apabila merujuk nilai preferensi (Tabel 3.1), maka IKM LIPI tahun 2016 masuk pada kategori B (Baik). Penghitungannya dilakukan berdasarkan responden yang memberikan jawaban. Nilai rata-rata yang terhasil dihitung dari jumlah nilai per unsur dibagi jumlah responden yang menjawab pertanyaan unsur-unsur tersebut.

Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa hanya dua indikator yang memiliki indeks kurang dari 80 yaitu indikator Prosedur Pelayanan dan Waktu Pelayanan, sementara indeks tujuh indikator lainnya sudah mencapai angka di atas 80. Dua indikator yang indeksnya masih di bawah 80 tersebut menjadi prioritas perbaikan LIPI di masa yang akan datang.

Tabel 4.1 Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat LIPI Tahun 2016

NO	INDIKATOR PELAYANAN	NRR	NRR TERTIMBANG	INDEKS PER UNSUR
1	Persyaratan	3.20	0.36	79.94
2	Prosedur	3.11	0.35	77.86
3	Waktu Pelayanan	3.06	0.34	76.38
4	Biaya/ Tarif	3.26	0.36	81.43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.19	0.35	79.72
6	Kompetensi Pelaksana	3.33	0.37	83.15
7	Perilaku Pelaksana	3.36	0.37	84.00
8	Maklumat Pelayanan	3.17	0.35	79.17
9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3.18	0.35	79.56
Jumlah NRR IKM Tertimbang				3.21
IKM LIPI= NRR * 25=				80.13

Catatan: NRR adalah nilai rata-rata.

Sumber: Data diolah oleh Tim IKM LIPI 2016 berdasarkan hasil survei.

Baik-buruk atau tinggi-rendahnya kualitas jasa layanan yang diberikan oleh LIPI kepada publik ditentukan sepenuhnya oleh persepsi dan penilaian publik pelanggan sendiri. Bagi LIPI hasil tersebut adalah sesuatu yang membanggakan dan makin memperkuat rasa percaya diri dalam menjalankan tugas dan fungsinya, salah satunya adalah tugas ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa melalui pemberian layanan jasa ilmiah kepada masyarakat. Meskipun demikian, LIPI tentu tidak akan berpuas diri. LIPI akan terus berusaha meningkatkan kualitas jasa layanannya terlebih terdapat dua indikator layanan, yaitu prosedur dan waktu pelayanan yang penilaiannya oleh pelanggan masih di bawah 80. Di tahun-tahun mendatang, kedua indikator tersebut akan menjadi prioritas perhatian perbaikan tanpa mengabaikan indikator-indikator yang lain yang nilainya telah di atas 80.

BAB V PENUTUP

Secara umum, penilaian masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan LIPI di tahun 2016 tergolong “baik” dengan nilai IKM 80,13. Jika dibandingkan dengan IKM LIPI tahun 2015 yang mendapatkan nilai 81,76, maka IKM LIPI 2016 mengalami penurunan sebesar 1,63 poin.

Secara umum, Indeks Kepuasan Masyarakat LIPI menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat penerima layanan, sudah baik. Selanjutnya, apabila indeks kepuasan masyarakat ini akan dijadikan acuan untuk melakukan peningkatan kualitas (improvement) pada layanan LIPI, maka unsur-unsur yang mendapat nilai rata-rata (Mean) di bawah 3,21 dapat menjadi prioritas dalam program improvement di tahun 2016. Adapun unsur tersebut adalah:

- Unsur 3 : Waktu Pelayanan
- Unsur 2 : Prosedur
- Unsur 8 : Maklumat Pelayanan
- Unsur 9 : Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan
- Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Unsur 1 : Persyaratan.

Unsur yang menonjol baik dengan Mean jauh di atas, antara lain:

- Unsur 7 : Perilaku Pelaksana
- Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana
- Unsur 4 : Biaya/ Tarif.

Sebagai masukan tambahan, masyarakat penerima layanan LIPI diminta untuk memberikan masukan dan kritik di luar pertanyaan baku dalam kuesioner. Beberapa masukan dan kritik yang disampaikan antara lain:

NO	MASUKAN
1	1. Penataan Ruang Kerja yang baik dan kebersihan harus dijaga. 2. Ruangan khusus bagi mahasiswa penelitian dan kerja praktek
2	a. Pelatihan menarik dan sesuai kompetensi; b. Pemanfaatan sarana dan prasarana diakses (meningkatkan lagi biar bisa meningkatkan kualitas dan kompetensi SDM di instansi lain)
3	Activity it too run, but I think will get any type for example meet.

4	agar peralatan Lab di PPET lebih dilengkapi.
5	Air conditioner had broken once at midnight. During that time, its hard to find the help. Maybe the quality of electricity supplement could be improved better.
6	Akses wifi mohon dipermudah
7	Alat dan bahan lebih dilengkapi
8	Alat diperbanyak lagi untuk mempermudah penelitiain
9	aLengkapi bahan dan alat yg masih kurang dan peningkatan pelayanan
10	As a research center, it will be nice to have some fish tank for some biological experiments. So researcher can conduct some ex-situ experiments for corals.
11	Baik, fasilitas yang disediakan lebih baik
12	beri peraturan agar tertib
13	Coba ditingkatkan kebersihan
14	dibuat e-book panduan penggunaan grid LIPI
15	Dipertahankan dan ditingkatkan
16	Disediakan akses internet bagi pengunjung
17	Ditingkatkannuntuk alat uji dibidang lain selain bidang mineral
18	email pendaftaran sulit
19	fasilitas coffee/tea kurang
20	fasilitas kelas harus baik
21	Halaman Bengkel Kotor banyak besi berserakan, tolong dibersihkan
22	Halaman kantor mohon lebih ditata agar lebih indah
23	Harap lebih ditingkatkan kedisiplinan parkir
24	I appreciate everyone is kind to us; I want bus driver to come more reularlu
25	I strongly recommend the staff to improve the scheduled management in regarding to improve regarding toilet hygiene. Generally speaking the service was good but the accomodation need some improvements. I think food is always on time, but for the schedule
26	I want a bus driver to come to a bus station on time
27	I want to snorkle for longer time!
28	If the washroom could be improved, it is more convenient for facility users to feel comfortable
29	Info yang upto date
30	Instrumen ditambahkan
31	Jadwal pedoman infrastruktur
32	Kebersihan dan kerapihan bengkel kurang. Karyawan diberi seragam dan tingkatkan pelayanan.
33	Kecepatan waktu pengujian supaya lebih cepat
34	kerapihan dan kenyamanan perlu ditingkatkan; survei IMN perlu terus diadakan
35	kesempatan berkunjung ke lab diperbanyak
36	Kuota layanan kok dihilangkan
37	Kurangnya fasilitas bengkel,ruang tunggu tamu

38	Kurangnya fasilitas ruang tunggu di Laboratorium dan ruang istirahat
39	Lebih dimaksimalkan lagi mulai dari buku referensi sampai keramahan pelayanannya
40	maybe questionare in English, book for sale, list of flora and fauna, maybe a stack or a towel holder in the bathroom
41	Meningkatkan pelatihan
42	Mohon area workshop diperbaiki agar tidak bocor
43	Mohon diadakan alat uji SEM
44	Mohon diperhatikan urutan antrian
45	Mohon komunikasi yang lebih jelas agar klien mengerti atas keterlambatan uji sampel dari waktu yang dijanjikan
46	Mohon Pelayanan Diperbaiki
47	Mohon tingkatkan kerjasamanya
48	Pelayanan dan sarpras perlu ditingkatkan
49	pelayanan di online kan
50	Pelayanan lebih ditingkatkan
51	Pembimbing over load dalam membimbing
52	Pembimbing terlalu over load dalam membimbing
53	penambahan kuota
54	Penambahan SarPras terutama alat2 pengujian yg berkaitan diluar moneral seperti uji tarik, uji lelah dll
55	pengaturan penempatan mahasiswa
56	Peralatan banyak yang jadul
57	Peralatan dan alat ukur perlu ditambahkan/ ditingkatkan
58	Perawatan dan Pengadaan alat perlu ditingkatkan
59	Perbanyak promosi juga layanan, sehingga lebih meluas
60	Perbanyak ruang untuk para peneliti
61	Perlengkapan safety shoes operator bengkel perlu diprioritaskan jg
62	PPET diharap memiliki alat SEM sendiri
63	Proses pengerjaan dilakukan lebih cepat
64	Ruang tunggu harap ditambah kursinya
65	Rundown dicetak dan dilampirkan
66	Saran perlu peningkatan mutu pelayanan
67	Selama proses penelitian di LIPI sistem kerjanya sistematis sehingga penelitian menjadi terstruktur. Mendapatkan bimbingan dari pihak yang sudah ahli dibidangnya.
68	semoga upt lpkdmo dapat lebih banyak lagi memberikan pelayanan yang lebih baik dan dapat mempertahankannya.
69	Sosialisasi jadwal diberitahukan lebih awal
70	Sudah cukup baik dan puas, hanya lokasinya masih jauh dari perkotaan
71	Tambahan parameter kalibrasi pada ruang lingkupnya
72	Telp sulit

73	telp/faks sulit
74	Tempat tinggal bagi mahasiswa PKL/ yang sedang melakukan penelitian kurang memadai (Mess)
75	Terus menambah serta memperbaharui peralatan yang belum lengkap dan peralatan yg sudah ada sebelumnya
76	The facility of bathroom is not well, such as water and floor.
77	The food has little vegetable, The officers are very kind
78	The service are very friendly and have good service. But the schedule should be clear and keep on time
79	The washroom facility can be improved if possible
80	There is no water in one of our bathroom but its fine.
81	Tingkatkan pelayanan kesehatan, kebersihan dan kenyamanan di lingkungan kerja
82	Tingkatkan pelayanan, kejujuran dan keramahan
83	Tolong jalan lebih disterilkan daraan dari plat/ material yang bisa membuat ban kendaraan bocor
84	Tolong Pakaian Diseragamkan
85	Untuk kedepan, petugas Lab harus lebih tegas agar mahasiswa lebih disiplin
86	Untuk komunikasi agar lebih ditingkatkan
87	untuk mahasiswa prkatek diberi akses wifi
88	Untuk pengujian samperl, diharapkan agar dapat diproses lebih cepat
89	Usahakan SDM siap pakai, yg cekatan inisiatif, ulet dan menghasilkan
90	Ventilasi ruang ditingkatkan
91	Waktu pelatihan ditambah
92	Waktu pendaftaran dipermudah
93	Water in bathroom is too small, maybe need to fix it. Good job and Thank you
94	wifi

Rekomendasi

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka beberapa saran yang dapat dijadikan landasan pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat di tahun yang akan datang, antara lain:

1. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dapat dilakukan sepanjang tahun berjalan dengan memberikan kuesioner kepada konsumen tepat pada saat konsumen selesai bertransaksi. Khusus untuk konsumen yang menggunakan jasa (bukan

membeli produk), dapat dilakukan pengisian kuesioner saat proyek pelaksanaan jasa yang diminta, selesai dilaksanakan dan diserahkan kepada konsumen.

2. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat tahun 2016 ini hanya melihat dari pendapat responden atas kenyataan dalam penyelenggaraan layanan yang dipersepsikan oleh konsumen. Ada baiknya untuk mendapatkan gambaran yang lebih obyektif, indeks kepuasan masyarakat diolah berdasarkan kesenjangan (gap) antara:
 - a. Ekspektasi dengan Pelayanan
 - b. Prosedur dengan Pelayanan.

Demikian laporan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat LIPI yang dapat kami sampaikan. Semoga bermanfaat dan terima kasih atas kepercayaan serta kerja samanya.

Jakarta, Desember 2016
Kepala Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia LIPI,

Dr. Heru Santoso, M. App. Sc.