



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**BIRO KERJA SAMA, HUKUM DAN HUMAS
LEMBAGA ILMU PENGETAHUAN INDONESIA
2017**

TIM PENYUSUN

PENANGGUNGJAWAB

Kepala Biro Kerja Sama, Hukum, dan Humas LIPI

KOORDINATOR:

Dyah Rachmawati Sugiyanto

Anggota:

- 1 Isrard
- 2 Nugraha Ramadhany
- 3 Rachmat Hidayat
- 4 Ika Indah Smaradhani
- 5 Kamera Sembiring

DAFTAR ISI

BAB I Pendahuluan

- 1.1 Latar Belakang**
- 1.2 Tujuan dan Sasaran**
- 1.3 Keluaran**

BAB II Kerangka Kerja

BAB III Metodologi

- 3.1 Responden**
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data**
- 3.3 Pengolahan dan Analisis Data**

BAB IV Hasil dan Pembahasan

- 4.1 Hasil Survei**
- 4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LIPI Tahun 2017**

BAB V Penutup

Masukan

Rekomendasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, setiap instansi pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi tersebut dilakukan melalui tindakan survei, yaitu Survey Kepuasan Masyarakat.

Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014, tertanggal 2 Mei 2014, mengatur tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada publik, juga turut berkewajiban menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IKM diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah. Dengan Indeks Kepuasan ini, instansi pemerintah, dalam hal ini 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. Hasil IKM Online LIPI dapat dilihat melalui link www.bkhh.lipi.go.id/ikmonline

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 2017. Sasarannya adalah mendapatkan nilai IKM LIPI Tahun 2017 meliputi:

- (1) Untuk memperoleh fakta dan keterangan faktual dari gejala yang ada di publik eksternal;
- (2) Melakukan evaluasi serta perbandingan terhadap hal yang pernah dilakukan dalam menangani hal yang serupa;
- (3) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- (4) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

(5) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik

(6) Hasilnya untuk pembuatan rencana dan pengambilan keputusan;

1.3. Keluaran

Sebagai keluaran dari kegiatan ini adalah:

- a. Hasil survei IKM LIPI tahun 2017; dan
- b. Masukan-masukan berupa saran dan kritik terhadap pelayanan yang diberikan LIPI kepada publik
- c. Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik yang seharusnya dilakukan oleh LIPI.

BAB II

KERANGKAKERJA

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 kuesioner guna memperoleh pendapat atau persepsi masyarakat terhadap pemerian layanan publik oleh LIPI selaku institusi pemerintah penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan publik.

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 Pasal 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 skor/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.

Permen PANRB tahun 2014 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. Selanjutnya, peraturan terbaru terkait IKM yang telah berlaku menggantikan peraturan yang sebelumnya, adalah Permen PANRB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB III

METODOLOGI

Survei adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Metode Survey yang digunakan untuk menunjang proses pengumpulan dan analisis data sosial bersifat terstruktur dan mendetail. Kuesioner sebagai instrumen utama untuk mendapatkan informasi dari sejumlah responden yang diasumsikan mewakili populasi secara spesifik. Karena itu, penggunaan teknik sampling yang benar sangat menentukan kualitas hasil survei.

3.1. Responden

Rancangan pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, dengan pertimbangan tertentu. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah Purposive Sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Syarat responden adalah sebagai berikut:

1. Responden sudah pernah menerima layanan dari LIPI
2. Responden mengisi kuesioner survey IKM LIPI sesuai dengan kondisi di lapangan (secara online ataupun offline)
3. Usia responden sekurang-kurangnya 14 tahun atau kelas VIII SMP.
4. Layanan yang pernah diterima responden dapat berupa informasi, konsultasi, bimbingan, pelatihan, dan layanan berupa tatap muka ataupun melalui media.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam survei ini diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Sumber data ini adalah responden atau subjek penelitian hasil pengisian kuesioner.

Kuesioner merupakan daftar isian untuk mengetahui sikap atau penilaian sekelompok orang terhadap suatu hal. Kuesioner diisi oleh responden yang dipilih mewakili kelompoknya, bisa diisi langsung oleh yang bersangkutan ataupun melalui proses wawancara.

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 kerja 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 Januari sampai dengan Desember 2017. 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 disebarkan survei dan dikumpulkan hasilnya. Adapun jumlah responden yang memberikan jawaban pada survei ini berjumlah 1590 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 (Permen PAN-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 kondisi pelayanan publik yang meliputi 9 indikator sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 16/2014. Indikator diturunkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:
 - a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 - b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
 - c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
 - d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?
 - e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
- g. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan?
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

2. Data profil responden pengguna layanan LIPI dipetakan dalam bentuk grafik, kemudian dideskripsikan.

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.

IKM LIPI 2017 dikelola secara manual dan online, berikut adalah penjelasannya:

TAHAPAN IKM ONLINE



IKM online diterapkan dalam kondisi responden terkoneksi dengan internet, atau jika ada sarana yang memadai. Sedangkan IKM Offline diterapkan dalam kondisi tidak adanya koneksi internet dan sarana (alat) yang memadai (Personal Computer, laptop, smartpone). Kondisi yang tidak memungkinkan lainnya adalah jumlah responden yang sangat banyak dalam satu waktu (misalnya dalam kegiatan

pameran, open house, dan sejenisnya). Berikut ini adalah tahapan survey IKM jika dilakukan secara offline:

TAHAPAN IKM OFFLINE



Survei IKM dengan cara offline memerlukan satu tahapan pengelolaan, yaitu mentabulasikan jawaban responden dari kuisiner yang mereka isi. Cara lain adalah, pengelola bisa memasukkan jawaban responden ke dalam form kuisiner online pada link bkkh.lipi.go.id/ikmdev. Secara otomatis, data yang diisikan dalam form kuisiner online tersebut langsung terintegrasi dengan kumpulan data sudah ada sebelumnya dalam aplikasi IKM Online.

BAB IV

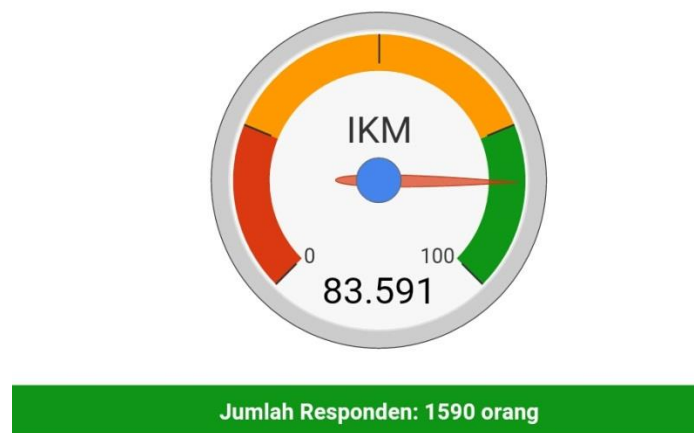
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Survei

Sebanyak 14 satuan kerja LIPI (dari 50 satuan kerja) telah mengirimkan data hasil IKM 2017 dan diolah secara online oleh tim pengelola IKM LIPI 2017. Satuan kerja tersebut adalah:

1. Biro Kerja Sama, Hukum, dan Humas
2. PKT Kebun Raya,
3. Balai Konservasi Tumbuhan Kebun Raya Cibodas,
4. Balai Konservasi Tumbuhan Kebun Raya Purwodadi,
5. Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah,
6. Pusat Pengembangan Teknologi Tepat Guna Subang,
7. Balai Pengembangan Teknologi Bahan Alam,
8. Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian,
9. UPT Balai Media dan Reproduksi,
10. Pusat penelitian Kimia,
11. Pusat Penelitian Oseanografi,
12. UPT Loka Pengembangan Kelautan SDM Oseanografi,
13. Pusat penelitian Kependudukan
14. UPT Balai Pengembangan Instrumentasi

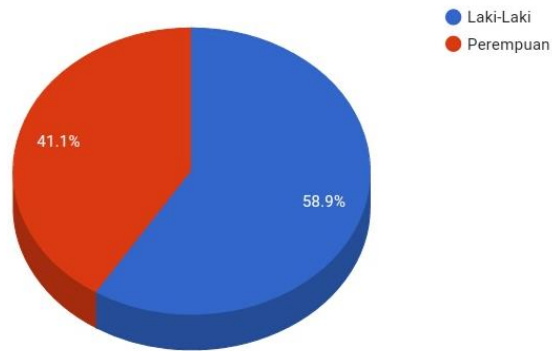
Data berikut ini adalah hasil survei IKM LIPI 2017 yang diperoleh dari 1590 responden:



Gambar 4.1 Hasil IKM LIPI 2017

Mengacu pada diagram di atas, maka kategori Mutu Pelayanan LIPI adalah A. Dengan demikian kategori Kinerja Unit Pelayanan LIPI tahun 2017 adalah SANGAT BAIK.

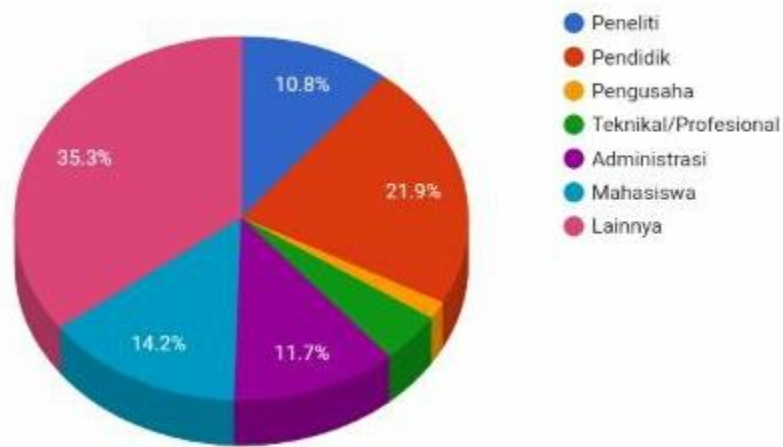
Untuk Data Responden Berdasarkan jenis Kelamin



Gambar 4.2 Diagram Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data pada diagram di atas, diketahui bahwa responden perempuan sebanyak 41,1 % dan responden laki-laki sebanyak 58.9 %.

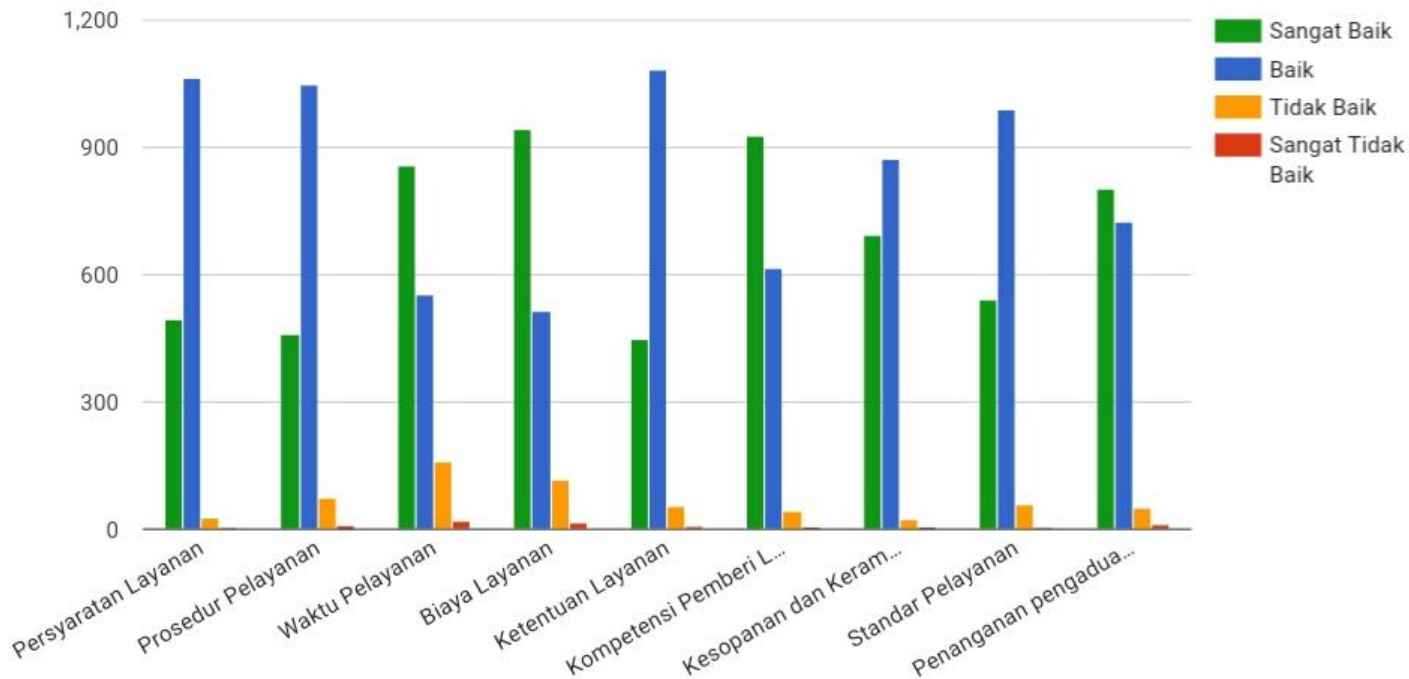
Untuk Data Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 4.3 Diagram Data Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data pada diagram di atas, diketahui bahwa responden terdiri dari 21.9% Pendidik, 14.2 % Mahasiswa, 11.7 % Petugas Administrasi, 10.8 % Peneliti, 35.3 % responden memiliki pekerjaan lainnya, dan kurang dari 7 % responden adalah teknikal/ profesional dan pengusaha.

Selanjutnya, diagram berikut ini menunjukkan gambaran rekapitulasi IKM LIPI 2017. Sembilan poin yang dinilai oleh responden merupakan unsur-unsur pelayanan publik LIPI, berdasarkan PermenPANRB no. 14 Tahun 2017. Sembilan unsur tersebut adalah: persyaratan layanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya layanan, ketentuan layanan, kompetensi pemberi layanan, kesopanan dan keramahan, standar pelayanan, dan penanganan pengaduan.



Gambar 4.4 Rekapitulasi IKM LIPI 2017

Sumber: Data diolah oleh Tim IKM LIPI 2017 berdasarkan hasil survey yang dilakukan secara manual dan online (periode Januari - Desember 2017)

Berikut ini adalah data jawaban responden dalam bentuk tabel Rekapitulasi IKM LIPI 2017:

No	Pertanyaan	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
1	Persyaratan Layanan	493	1065	29	3
2	Prosedur Pelayanan	459	1048	74	9
3	Waktu Pelayanan	859	553	159	19
4	Biaya Layanan	942	515	116	17
5	Ketentuan Layanan	447	1083	53	7
6	Kompetensi Pemberi Layanan	926	615	44	5
7	Kesopanan dan Keramahan	692	871	22	5
8	Standar Pelayanan	541	989	57	3
9	Penanganan pengaduan saran dan masukan	804	724	52	10

Dari 9 pertanyaan yang diajukan kepada responden, berdasarkan data diagram dan tabel diketahui bahwa:

1. **Biaya layanan** yang diterapkan LIPI dianggap sangat baik oleh 942 responden
2. Hanya 3 responden yang menyatakan **persyaratan layanan** dan **standar pelayanan** kurang baik.

3. Terdapat 4 nilai tertinggi untuk unsur pelayanan yang sangat baik dari LIPI, yaitu pada **waktu, biaya, kompetensi pemberi layanan dan penanganan pengaduan**
4. **Ketentuan layanan** yang diterapkan LIPI dinilai baik. Ini merupakan angka tertinggi (1083) dari semua skala nilai yang diberikan oleh responden.
5. Walaupun **waktu pelayanan** dinilai sangat baik (159), namun secara kontras dapat terlihat adanya jawaban kurang baik dari responden. Jawaban kurang baik ini merupakan angka yang tertinggi (19) dari jawaban kurang baik pada poin lainnya. Waktu pelayanan berkaitan dengan kecepatan petugas merespon atau memberikan informasi/ tanggapan/ jawaban kepada penerima layanan.

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LIPI Tahun 2017

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 satu tugas LIPI adalah ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa melalui pemberian layanan jasa ilmiah kepada masyarakat.

Sesuai dengan penjelasan dalam bab metodologi, telah dikemukakan bahwa survey kepuasan masyarakat LIPI 2017 mengalami peralihan dari offline/ manual menjadi online.

BAB V

PENUTUP

Secara umum, penilaian masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan LIPI di tahun 2017 tergolong “sangat baik” dengan nilai IKM 83,591. Jika dibandingkan dengan IKM LIPI tahun 2016 yang mendapatkan nilai 80,13, maka IKM LIPI 2017 mengalami kenaikan sebesar 3,461 poin.

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

MASUKAN

Berbagai masukan berupa kritik, saran, dan pujian disampaikan responden kepada LIPI atas pelayanan yang diberikan. Berikut ini adalah catatan masukan yang perlu ditindaklanjuti LIPI melalui satuan-satuan kerjanya, bahwa LIPI perlu:

1. Meringkas/ memperpendek durasi proses verifikasi ISSN
2. Meningkatkan layanan merespon publik, hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan saluran online chat
3. Melakukan Sosialisasi ke perguruan tinggi
4. Meningkatkan Kapasitas server agar tidak lagi terjadi kehilangan data
5. Menyusun kurikulum untuk magang S1
6. Memperbanyak referensi jurnal
7. Menambah durasi kegiatan kunjungan di laboratorium
8. Mengupdate website
9. Menyelenggarakan pelatihan di daerah terpencil/ pembinaan ilmiah di Kawasan Indonesia Timur
10. Meningkatkan jumlah publikasi untuk kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan
11. Meningkatkan dan memperhatikan perawatan fasilitas
12. Menyediakan Jaringan internet di Pulau Pari, karena belum memadai
13. Menyediakan ATM
14. Memperluas lahan parkir KRC
15. Mengalokasikan Biaya finalis dan pembimbing lomba pada anggaran DIPA agar tidak memberatkan siswa khususnya.
16. Mereview biaya khusus untuk siswa sekolah agar dapat menikmati fasilitas LIPI dengan biaya yang lebih murah.

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.
2. 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.
3. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat tahun 2017 ini hanya melihat dari pendapat responden atas kenyataan dalam penyelenggaraan layanan yang dipersepsikan oleh responden/ penerima layanan. Adanya untuk mendapatkan gambaran yang lebih obyektif, indeks kepuasan masyarakat diperkuat dengan survey-survei sederhana.
4. Masukan-masukan dari responden penting untuk ditindaklanjuti sebagai bukti perbaikan layanan LIPI ditangani dengan serius.

Demikian laporan survei Indeks Kepuasan Masyarakat LIPI disusun sebagai bahan refleksi dan evaluasi bagi pengelola layanan LIPI ke depan.

Jakarta, Desember 2017

Tim Pengelola IKM LIPI 2017

