

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRI WULAN I TAHUN 2026**

**PUSAT SARANA PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP
KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP/BADAN
PENGENDALIAN LINGKUNGAN HIDUP**

I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya tuntutan pelanggan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan kostumer dalam memberikan layanan. Pusarpedal sebagai unit kerja Kementerian Lingkungan Hidup menyelenggarakan pelayanan publik di bidang laboratorium pengujian dan kalibrasi, yang kualitasnya perlu terus ditingkatkan, terutama di tengah tingginya volume pekerjaan yang berpotensi mempengaruhi mutu layanan.

Sebagai upaya perbaikan berkelanjutan, dilakukan survei kepuasan pelanggan sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang mewajibkan pelaksanaan survei minimal satu kali setiap tahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sejak awal tahun 2026, survei ini dilaksanakan kepada instansi dan perusahaan guna mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan laboratorium yang diberikan.

I.2 Tujuan

1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan (seperti validitas hasil uji, ketepatan waktu layanan, pelayanan petugas, dll).
2. Mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga laboratorium dapat memberikan layanan yang lebih baik.
3. Mengidentifikasi kekurangan atau masalah dalam proses pelayanan laboratorium.
4. Sebagai dasar dalam perbaikan dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.
5. Memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu, seperti dalam ISO/IEC 17025 yang mensyaratkan pemantauan kepuasan

pelanggan.

1.3 Metode

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan layanan laboratorium dilakukan secara online dengan memperhatikan prinsip;

a. **Transparan**

Hasil survei kepuasan pelanggan layanan laboratorium akan dipublikasikan dan mudah diakses,

b. **Partisipatif**

Laboratorium melibatkan pihak terkait untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;

c. **Akuntabel**

Mengacu pada pedoman yang diatur oleh Kementerian PANRB melalui PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 ;

d. **Berkesinambungan**

Survei Kepuasan Pelanggan Layanan Laboratorium dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;

e. **Keadilan**

Pelaksanaan Survei diupayakan dapat menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental;

f. **Netralitas**

Dalam melakukan Survei Kepuasan Pelanggan Layanan Laboratorium, tim pelaksana survei tidak mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

II. INSTRUMEN SURVEY

II.1 Penyusunan Instrumen Survei

Survei menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan layanan pelanggan. Berikut adalah bagian kuesioner:

- 1) Judul Survei
- 2) Identitas Responden : Berisi Nama dan Jabatan
- 3) Daftar Pertanyaan (Ruang lingkup pertanyaan mengacu pada PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)

Tabel 1 : Daftar Pertanyaan Pada Survey Kepuasan Pelanggan (SKL)

NO	Unsur Survey Kepuasan Layanan (SKL)	Nilai Unsur SKL
1.	Independensi laboratorium	A
2.	Perlindungan atas kerahasiaan pelanggan	B
3.	Laporan hasil pengujian	C
4.	Waktu penyelesaian	E
5.	Komunikasi	F
6.	Penyelesaian pengaduan	G
7.	Fasilitas dan sumber daya laboratorium	H
8.	Profesional	I
9.	Biaya	J

4) Bentuk Jawaban

Jawaban pada setiap unsur pelayanan dalam kuesioner berbentuk pilihan yang telah ditentukan, bersifat kualitatif untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan, dengan 4 kategori penilaian dari sangat memuaskan hingga tidak memuaskan. Pilihan jawaban dibagi menjadi 4 kategori penilaian, yaitu:

- a. tidak memuaskan, diberi nilai persepsi 1;
- b. kurang memuaskan, diberi nilai persepsi 2;
- c. memuaskan, diberi nilai persepsi 3;
- d. sangat memuaskan, diberi nilai persepsi 4.

II.2 Penentuan Besaran dan Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan besaran populasi dalam survei ini menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

Tabel 2 : Tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302

Tabel 2 Lanjutan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379

Tabel 2 lanjutan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

II.3 Penentuan Responden

Responden dalam survey ini adalah Pelanggan layanan Laboratorium pengujian dan Laboratorium Kalibrasi.

II.4 Pelaksanaan Survei

Survey dilakukan pada Triwulan I Tahun 2026 dari bulan Januari sampai dengan Maret Tahun 2026.

II.5 Pengolahan data hasil survey

Pengolahan data dilakukan menggunakan metode pengukuran Skala *Likert* dengan tahapan sebagai berikut:

1. Setiap pertanyaan survei ,diberi penilaian
Nilai dihitung menggunakan rata-rata tertimbang dari setiap unsur pelayanan. Dalam survei ini, semua unsur memiliki bobot yang sama, nilai penimbang ditentukan dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan : N Bobot nilai per unsur

2. Hitung Nilai SKM

Untuk memperoleh nilai SKM, gunakan nilai Rata Rata tertimbang ,

dengan rumus berikut :

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Jumlah rata-rata semua unsur}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk memudahkan interpretasi nilai SKM (25–100), hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 menggunakan rumus berikut:

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

III. HASIL SURVEY

III.1 Profil Responden

Responden adalah pelanggan pengujian parameter kualitas lingkungan dan kalibrasi peralatan pada Pusat Sarana Pengendalian Lingkungan Hidup (Pusarpedal). Sebaran responden disampaikan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2 Sebaran Responden Pada Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi

No	Laboratorium	Jumlah	Persentase %
1.	Laboratorium Pengujian	6	12
2.	Laboratorium Kalibrasi	43	88
	Jumlah	49	100

III.2 Tentukan Skala Likert

Digunakan 4 tingkat (sesuai pedoman SKM):

1 = Tidak memuaskan

2 = Kurang memuaskan

3 = Memuaskan

4 = Sangat memuaskan

III.3 Nilai rata rata per unsur :

$$\text{Nilai rata-rata unsur} = \frac{\text{Total skor jawaban}}{\text{Jumlah responden}}$$

Tabel 3 Nilai rata rata per unsur

NO	Unsur Survey Kepuasan Layanan (SKL)	Nilai Rata rata
1.	Independensi laboratorium	3,51
2.	Perlindungan atas kerahasiaan pelanggan	3,57
3.	Laporan hasil pengujian/kalibrasi	3,46
4.	Waktu penyelesaian	3,47
5.	Komunikasi dengan pelanggan	3,57
6.	Penyelesaian pengaduan	3,49
7.	Fasilitas dan sumber daya laboratorium	3,57
8.	Penerapan kerja Profesional	3,59
9.	Biaya Pengujian dan Kalibrasi	3,57
	Jumlah	31,81

III.4 Nilai SKM

Nilai SKM di hitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Jumlah rata-rata semua unsur}}{\text{Jumlah unsur}}$$

$$\text{Nilai SKM} = \frac{31,81}{9} = 3,53$$

III.5 Konversi ke Skala 25 – 100

$$\text{Nilai SKM (konversi)} = \text{Nilai SKM} \times 25$$

$$\text{Nilai SKM (Konversi)} = 3,53 \times 25 = 88,25$$

III.6 Interpretasi nilai

Umumnya digunakan kategori:

- 88,31 – 100 = Sangat Baik (A)

- $76,61 - 88,30 = \text{Baik (B)}$
- $65,00 - 76,60 = \text{Cukup (C)}$
- $25,00 - 64,99 = \text{Kurang (D)}$

Berdasarkan hasil perhitungan maka hasil survey kepuasan pelanggan atas pelayanan laboratorium pengujian dan kalibrasi adalah di kategori **baik**.