



E-ISSN: [2655-0865](https://doi.org/10.38035/rrj.v7i1)

DOI: <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i1>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Terakreditasi SNI ISO/IEC 17025:2017 (Studi Kasus di BUSKIPM)

Dini Fajriyani¹, Kasful Anwar², Abdillah Munawir³

¹Universitas Terbuka, Indonesia, dinifajriyani24@gmail.com

²Universitas Terbuka, Indonesia, kasful@ecampus.ut.ac.id

³Universitas Terbuka, Indonesia, abdillahmunawir@ecampus.ut.ac.id

Corresponding Author: dinifajriyani24@gmail.com¹

Abstract: *The fisheries and marine product industry is required to always implement a quality assurance and food product safety system. As a preventive and control measure starting from pre - production to distribution to produce quality products, with quality standards, and safe for human consumption. The presence of an accredited testing laboratory SNI ISO/IEC 17025:2017 is very important as a core competency in providing recognition of the quality required by the exporting country. The laboratory that is internationally standardized ISO/IEC 17025 aims to help develop the laboratory's quality management system, both technically and administratively, so as to provide confirmation of the laboratory's competence in the eyes of service users. The implementation of quality standards carried out by the laboratory will affect public satisfaction. The purpose of the study was to analyze the impact of the implementation of SNI ISO/IEC17025:2017 on public satisfaction according to the results of the Public Satisfaction Survey. The research method used is quantitative descriptive. Data collection through surveys and questionnaires. Data were analyzed statistically with Microsoft Excel and SPSS. The questionnaire respondents were BUSKIPM service users who filled out the Susan KKP application to measure public satisfaction. The SKM results obtained the category "Very Good" with an IKM value of 88.89. The bivariate relationship between each service element $\alpha < 0.05$ means significant with a strong and very strong closeness category. This means that the existence and services provided by the BUSKIPM laboratory are considered very important and satisfactory by customers.*

Keyword: *SNI ISO/IEC17025:2017, Laboratory, Public Service, Public Satisfaction.*

Abstrak: Industri produk perikanan dan kelautan dituntut selalu menjalankan sistem jaminan mutu dan keamanan produk pangan sebagai langkah mencegah dan mengendalikan mulai dari pra-produksi hingga pendistribusian untuk menghasilkan produk berkualitas, berstandar mutu, serta aman di konsumsi manusia. Kehadiran laboratorium pengujian terakreditasi SNI ISO/IEC 17025:2017 sangat penting sebagai *core competency* dalam memberikan pengakuan atas mutu yang dipersyaratkan oleh negara ekspor. Laboratorium yang terstandar

internasional ISO/IEC 17025 bertujuan membantu mengembangkan sistem manajemen mutu laboratorium tersebut, baik secara teknis maupun administratif sehingga memberikan konfirmasi kompetensi laboratorium di mata pengguna layanan. Penerapan standar mutu yang dilakukan oleh laboratorium akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian untuk menganalisis dampak penerapan SNI ISO/IEC17025:2017 terhadap kepuasan masyarakat menurut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data melalui survei dan kuesioner. Data dianalisis statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS. Responden kuesioner adalah pengguna layanan Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu, dan Keamanan Hasil Perikanan (BUSKIPM) yang mengisi aplikasi Susun KKP untuk mengukur kepuasan masyarakat. Hasil SKM diperoleh kategori “Sangat Baik” dengan nilai IKM 88,89. Hubungan bivariat antara setiap unsur pelayanan $\alpha < 0,05$ artinya signifikan dengan kategori keamatan kuat dan sangat kuat. Hal ini berarti keberadaan dan pelayanan yang diberikan oleh laboratorium BUSKIPM dirasa sangat penting dan memuaskan oleh pelanggan

Kata Kunci: SNI ISO/IEC17025:2017, Laboratorium, Pelayanan Publik. Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Aktivitas industri produk hasil perikanan dan kelautan dituntut untuk selalu menjalankan sistem jaminan mutu dan keamanan produk sebagai langkah mencegah dan mengendalikan mulai dari pra-produksi hingga pendistribusian untuk menghasilkan produk yang berkualitas, berstandar mutu, serta aman di konsumsi manusia. Negara harus hadir untuk memberikan jaminan dan rasa aman konsumen terhadap pangan yang sehat, aman dan bermutu sehingga diperlukan pengendalian mutu dan keamanan hasil perikanan dalam industri pengolahan hasil perikanan dari hulu ke hilir melalui Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (Santoso et al., 2020). Merujuk Peraturan Pemerintah No 57 Tahun 2015 tentang Sistem Jaminan Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan serta Peningkatan Nilai Tambah Produk Hasil Perikanan, menyebutkan agar Otoritas Kompeten melakukan pengembangan dan penerapan persyaratan atau standar metode pengujian.

Laboratorium berperan penting diberbagai sektor, baik sektor industri, sektor kesehatan, maupun sektor lingkungan. Hasil uji dan kalibrasi pada sektor industri menentukan proses manufaktur dan kualitas produk sehingga berdampak langsung terhadap keberhasilan bisnis dan reputasi perusahaan. Dalam bidang kesehatan, keakuratan hasil laboratorium sangat krusial untuk deteksi cemaran atau penyakit, sementara pada sektor lingkungan, data hasil uji untuk monitoring dan pengendalian pencemaran yang berpengaruh terhadap kesehatan masyarakat dan ekosistem. Keamanan pangan, kesehatan dan perlindungan lingkungan bergantung pada analisis pengukuran, sehingga dibutuhkan laboratorium yang terakreditasi ISO/IEC 17025 untuk mendapatkan pengukuran yang akurat. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh lembaga standardisasi sebagian besar organisasi yang menerapkan standar sistem manajemen adalah laboratorium pengujian (Sari et al., 2018). Akreditasi laboratorium pengujian sesuai ISO/IEC 17025 merupakan cara untuk menjamin keandalan laboratorium pengujian dalam menerapkan sistem manajemen laboratorium sesuai standar internasional sehingga memberikan jaminan kepada para eksportir dan pelaku usaha lainnya dengan memberikan hasil pengujian yang berkualitas (Okezue et al., 2020).

Menurut Herniwanti (2019), laboratorium yang terstandar internasional ISO/IEC 17025 bertujuan membantu mengembangkan sistem manajemen mutu laboratorium tersebut, baik secara teknis maupun administratif sehingga memberikan konfirmasi kompetensi laboratorium di mata pengguna layanan, pemerintah sebagai pembuat kebijakan, dan

masyarakat pada umumnya. Kehadiran laboratorium pengujian terakreditasi sangat penting sebagai *core competency* dalam memberikan pengakuan atas mutu yang dipersyaratkan oleh negara ekspor (Dananjaya & Wahyujati, 2013); memastikan kompetensi operasional laboratorium sesuai standar yang ditetapkan, memastikan keabsahan hasil pengujiannya, memastikan standar kualitas yang tinggi, meningkatkan kepercayaan pelanggan, memenuhi kepatuhan terhadap regulasi serta meningkatkan kompetensi personel (BSN, 2023)

Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) menerapkan sistem jaminan mutu dan keamanan hasil kelautan dan perikanan (SJMKGHP) dari hulu-hilir agar produk dan komoditas perikanan memenuhi standar internasional sehingga sejajar dengan negara maju. Diberlakukannya Permen KP No 8 Tahun 2024 tentang pengendalian pelaksanaan SJMKGHP menguatkan peran laboratorium acuan / laboratorium pengujian dalam mendukung pengendalian pelaksanaan SJMKGHP yang berkompeten dalam kegiatan pengujian mutu hasil kelautan dan perikanan sesuai dengan parameter uji yang diperlukan dan telah terakreditasi oleh komite akreditasi nasional. Balai Uji Standar Karantina Ikan, Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BUSKIPM) sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Badan Pengendalian dan Pengawasan Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan (BPPMHKP) merupakan laboratorium acuan dan laboratorium pengujian yang mendukung peran BPPMHKP di KKP dalam SJMKGHP. Penerapan standar mutu yang dilakukan oleh laboratorium juga akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat adalah evaluasi yang dilakukan secara rutin di laboratorium untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai evaluasi diperoleh dari pengolahan data nilai kuesioner atau daftar pertanyaan tertulis yang diisi oleh masing-masing pelanggan jasa teknis. Penerapan evaluasi kepuasan pelanggan diharapkan dapat memantau kinerja laboratorium sehubungan dengan pekerjaan yang dilakukan dan meningkatkan kinerja untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan (Andarwati et al., 2024). Menurut Anggraeni et al. (2021) bahwa survei kepuasan masyarakat (SKM) menjadi salah satu langkah dalam meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan pada pelayanan publik yang diatur dalam PERMEN PANRB Nomor 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei yang diperoleh menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yaitu tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan laboratorium.

Berdasarkan penelitian Sandi et al. (2022) menjelaskan bahwa penerapan ISO/IEC 17025:2017 berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, dan kinerja manajerial. Hal ini menerangkan bahwa implementasi standar sebagai aspek penting yang dapat bertahan dan memiliki daya saing kompetitif (Pananrangi, 2018). Apapun bentuk organisasinya, program mutu dinilai berhasil jika diukur dari kepuasan masyarakat (Pananrangi, 2018). Umpan balik (*feedback*) dan masukan berdasarkan penilaian kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting bagi setiap organisasi karena diperlukan dalam pembangunan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan (Lubis, 2018). Kepuasan pelanggan dalam suatu jasa akan berpengaruh positif terhadap loyalitasnya (Siswadi et al., 2018). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dampak penerapan ISO/IEC 17025:2017 di laboratorium BUSKIPM terhadap kepuasan masyarakat.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan studi kasus pada objek penelitian (BUSKIPM) untuk mendapatkan gambaran informasi yang jelas, faktual, akurat dan sistematis terhadap kondisi objek penelitian (Rusandi & Rusli, 2021). Penelitian ini menjadikan pengguna layanan laboratorium BUSKIPM sebagai populasi. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* dengan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang berarti pengambilan sampel didasarkan

pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti (Sugiyono, 2019). Kriteria dalam sampel penelitian SKM adalah pengguna layanan BUSKIPM yang mengisi aplikasi Susan KKP periode semester 1 tahun 2024. Metode penentuan sampel dengan *total sampling* yaitu penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Laboratorium dalam memberikan pelayanan harus menerapkan standar pelayanan yang sama, antara pelanggan yang satu dengan yang lain. Hal tersebut harus harus dipahami dan diterapkan oleh seluruh personel laboratorium disemua tingkat organisasi laboratorium sehingga pelayanan berjalan secara optimal memiliki nilai tambah bagi pelanggan dan organisasi (Lubis, 2018). Laboratorium yang menerapkan sistem manajemen mutu (ISO/IEC 17025: 2017) akan menjadikan pelayanan lebih baik karena semua kegiatan terdokumentasi dan dilakukan sesuai prosedur, serta secara rutin kegiatan yang telah dilakukan dapat dilakukan analisis.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tentang pengukuran persepsi dan harapan masyarakat (pengguna jasa dan stakeholders terhadap pelayanan di BUSKIPM. Pelayanan BUSKIPM meliputi layanan pengujian, layanan penyelenggaraan uji profesiensi, dan penyediaan bahan acuan. Ketiga layanan tersebut masuk dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam aplikasi Susan KKP sejak tahun 2023 yang merupakan salah satu aplikasi yang digunakan oleh seluruh pengguna layanan lingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan (KKP) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dari mulai tingkat eselon 1 hingga tingkat unit teknis yang mengacu pada PERMEN PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Lingkup SKM meliputi : Persyaratan pelayanan (U1) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan administratif maupun teknis; Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan (U2) tentang tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; Waktu penyelesaian (U3) adalah jangka waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; Biaya/tarif jasa layanan (U4) adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan setelah memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Kompetensi pelaksana (U6) merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; Sikap dan perilaku pelaksana (U7) merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan; Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan Sarana dan prasarana (U9) merupakan kelengkapan yang menunjang dalam pelayanan.

1. Karakteristik Responden SKM

Jumlah responden SKM berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh dari aplikasi Susan KKP periode semester 1 tahun 2024 yaitu 97 orang responden, dengan rincian pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Usaha	Perseorangan	11	11,34%
		Korporasi	86	88,66%
2	Jenis Kelamin	Laki	46	47,42%
		Perempuan	51	52,58%
3	Usia	< 25 Tahun	1	1,03%
		25 s/d 45 Tahun	82	84,54%
		46 s/d 60 Tahun	14	14,43%

		>60 Tahun	0	0,00%
4	Pendidikan	SMA	4	4,12%
		D III	14	14,43%
		S1	74	76,29%
5	Pekerjaan	S2	5	5,15%
		PNS	33	34,02%
		Swasta	63	64,95%
6	Jenis Layanan	Pelaku Usaha KKP	1	1,03%
		Uji Profisiensi	34	35,05%
		Pengujian	61	62,89%
		Bahan Acuan	2	2,06%

Sumber: Data olah, 2024

Pelanggan/konsumen yang menggunakan layanan dari BUSKIPM berasal dari perusahaan, perguruan tinggi, perorangan, maupun internal UPT lingkup KKP dengan jenis layanan yang dominan berasal dari permintaan layanan pengujian pada produk perikanan dan kelautan.

2. Uji Validitas

Untuk mengetahui kualitas dan kelayakan instrumen pada penelitian ini menggunakan Microsoft Excel dengan hasil uji validitas sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
U1	0,876	0,202	Valid
U2	0,874	0,202	Valid
U3	0,884	0,202	Valid
U4	0,884	0,202	Valid
U5	0,900	0,202	Valid
U6	0,883	0,202	Valid
U7	0,892	0,202	Valid
U8	0,867	0,202	Valid
U9	0,871	0,202	Valid

Sumber : Data olah, 2024

Dari hasil pengujian validitas pada tabel 2, kuisisioner berisi dari 9 pertanyaan terkait unsur pelayanan yang telah diisi oleh 97 responden periode semester 1 tahun 2024 melalui aplikasi Susan KKP. Untuk mengetahui validitas pertanyaan kuisisioner maka harus diketahui r tabelnya terlebih dahulu. Rumus dari r tabel adalah $df = N-2$ jadi $97-2 = 95$, sehingga $r\ tabel = 0,202$. Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa $r\ hitung > r\ tabel$, maka semua pertanyaan dalam kuisisioner dinyatakan valid. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel. Jika nilai validitas setiap jawaban yang didapatkan ketika memberikan daftar pertanyaan nilainya lebih besar dari 0,3 maka item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid (Sugiyono, 2019).

3. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan Microsoft Excel dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Keterangan	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Varians Butir	0,230	0,243	0,245	0,238	0,245	0,251	0,241	0,233	0,248
Jumlah Varians	2,174								
Varians Total	15,199								
Nilai Cronbach Alpha	0,964								
Standar	0,60								
Keterangan	Sangat Reliabel								

Sumber : Data olah, 2024

Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* 0,964 > 0,60. Dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa semua pernyataan pada dalam kuisisioner ini dinyatakan reliabel atau bisa dipercaya.

4. Nilai SKM

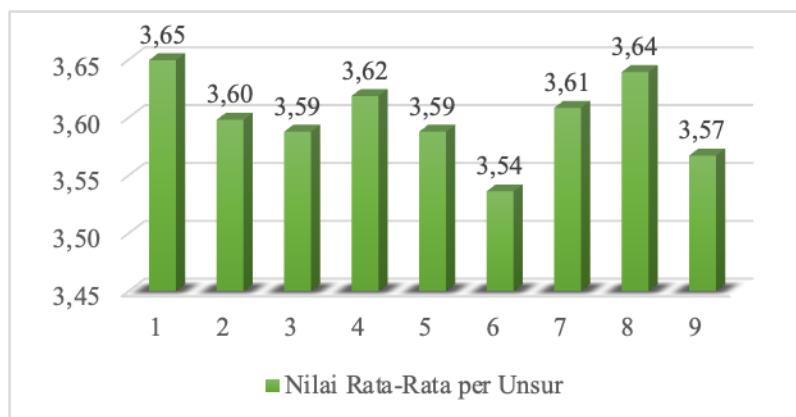
Berdasarkan SNI ISO/IEC 17025:2017 klausul 8.6 (peningkatan) laboratorium harus memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mencari umpan balik sehingga dapat diketahui persepsi pelanggan terkait pemenuhan pelayanan laboratorium. Hasil analisis pengolahan data SKM dan Indeks Kepuasan Masyarakat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Konversi	Kategori	Nilai Indeks per Unsur
U1	Persyaratan	3,65	91,24	Sangat Baik	0,41
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,60	89,95	Sangat Baik	0,40
U3	Waktu Penyelesaian	3,59	89,69	Sangat Baik	0,40
U4	Biaya / Tarif	3,62	90,46	Sangat Baik	0,40
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,59	89,69	Sangat Baik	0,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,54	88,40	Sangat Baik	0,39
U7	Perilaku Pelaksana	3,61	90,21	Sangat Baik	0,40
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,64	90,98	Sangat Baik	0,40
U9	Sarana dan Prasarana	3,57	89,18	Sangat Baik	0,40
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)					89,89
Kategori Mutu Pelayanan					A
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan					Sangat Baik

Sumber : Data olah, 2024

Semua unsur pelayanan memiliki nilai persepsi di atas angka tiga yang berarti pelayanan secara umum menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat memuaskan. Jarak nilai antara unsur tertinggi dengan unsur terendah hanya 0,11 yang berarti sinergitas antar unsur telah berjalan dengan sangat baik. Hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat, BUSKIPM memperoleh nilai “Sangat Baik” dengan nilai IKM 88,89. Hal ini berarti keberadaan dan pelayanan yang diberikan oleh laboratorium BUSKIPM dirasa sangat penting dan memuaskan oleh pelanggan. Namun demikian setiap unsur pelayanan harus terus di evaluasi dan diperbaiki dalam rangka peningkatan pelayanan kepada pelanggan sehingga menjadi dasar pertimbangan sasaran mutu tahun berikutnya.



Sumber : Data olah, 2024

Gambar 1. Grafik Nilai per Unsur Pelayanan

Indeks kepuasan masyarakat setiap unsur pelayanan pada gambar 1 menunjukkan bahwa unsur terendah yaitu kompetensi pelaksana sebesar 3,54. Kompetensi pelaksana yang harus dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

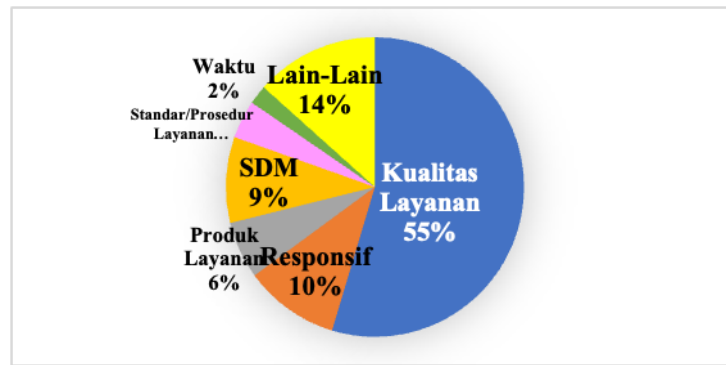
Kompetensi pelaksana untuk layanan online diganti menjadi ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. Dengan demikian BUSKIPM harus terus berupaya menyediakan informasi yang *up to date* terkait semua produk layanan.

Tabel 5. Hubungan antar Unsur Pelayanan pada Laboratorium BUSKIPM

No	Korelasi Per Unsur	Koefisien Korelasi	Signifikansi	Keterangan	Keeratan Antar Unsur
1	U1-U2 atau U2-U1	0,808	0,000	Signifikan	Korelasi Sangat Kuat
2	U1-U3 atau U3-U1	0,701	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
3	U1-U4 atau U4-U1	0,847	0,000	Signifikan	Korelasi Sangat Kuat
4	U1-U5 atau U5-U1	0,833	0,000	Signifikan	Korelasi Sangat Kuat
5	U1-U6 atau U6-U1	0,660	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
6	U1-U7 atau U7-U1	0,738	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
7	U1-U8 atau U8-U1	0,663	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
8	U1-U9 atau U9-U1	0,710	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
9	U2-U3 atau U3-U2	0,808	0,000	Signifikan	Korelasi Sangat Kuat
10	U2-U4 atau U4-U2	0,741	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
11	U2-U5 atau U5-U2	0,765	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
12	U2-U6 atau U6-U2	0,671	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
13	U2-U7 atau U7-U2	0,677	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
14	U2-U8 atau U8-U2	0,741	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
15	U2-U9 atau U9-U2	0,726	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
16	U3-U4 atau U4-U3	0,679	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
17	U3-U5 atau U5-U3	0,745	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
18	U3-U6 atau U6-U3	0,775	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
19	U3-U7 atau U7-U3	0,744	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
20	U3-U8 atau U8-U3	0,722	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
21	U3-U9 atau U9-U3	0,832	0,000	Signifikan	Korelasi Sangat Kuat
22	U4-U5 atau U5-U4	0,851	0,000	Signifikan	Korelasi Sangat Kuat
23	U4-U6 atau U6-U4	0,716	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
24	U4-U7 atau U7-U4	0,761	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
25	U4-U8 atau U8-U4	0,736	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
26	U4-U9 atau U9-U4	0,684	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
27	U5-U6 atau U6-U5	0,733	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
28	U5-U7 atau U7-U5	0,786	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
29	U5-U8 atau U8-U5	0,722	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
30	U5-U9 atau U9-U5	0,705	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
31	U6-U7 atau U7-U6	0,820	0,000	Signifikan	Korelasi Sangat Kuat
32	U6-U8 atau U8-U6	0,808	0,000	Signifikan	Korelasi Sangat Kuat
33	U6-U9 atau U9-U6	0,814	0,000	Signifikan	Korelasi Sangat Kuat
34	U7-U8 atau U8-U7	0,804	0,000	Signifikan	Korelasi Sangat Kuat
35	U7-U9 atau U9-U7	0,748	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat
36	U8-U9 atau U9-U8	0,686	0,000	Signifikan	Korelasi Kuat

Sumber : Data olah, 2024

Hasil yang didapatkan dari analisis bivariat menggunakan penghitungan antar unsur IKM diperoleh bahwa setiap unsur memiliki nilai $\alpha < 0,05$ yang berarti signifikan dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang sinergis diantara unsur-unsur tersebut karena memiliki kategori yang kuat dan sangat kuat. Berbagai langkah konstruktif dan inovatif diperlukan agar hubungan bivariat antara unsur-unsur tersebut dapat terus ditingkatkan agar memberikan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan seluruh masyarakat penggunaanya. Berbeda dengan hasil penelitian Harken & Aprilianti (2022) yang analisis bivariatnya terdapat hubungan sinergitas antar unsur kategori lemah sehingga perlu dilakukan langkah kebijakan untuk pembenahan dan perbaikan terhadap unsur yang belum memiliki sinergitas meskipun telah mengikuti pedoman survei sesuai dengan PERMEN PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Adapun saran dan rekomendasi masukan dari responden berdasarkan rekapitulasi data Susan KKP setelah dilakukan analisis kualitatif maka dihasilkan kategori saran sebagai berikut:



Sumber : Data olah, 2024

Gambar 2. Saran dan Rekomendasi

Responden menyatakan bahwa kualitas layanan sudah baik dan perlu lebih ditingkatkan untuk mempertahankan kinerja layanan laboratorium BUSKIPM terhadap masyarakat (55%), sedangkan rekomendasi lainnya menyebutkan bahwa respon cepat sudah lebih baik (10%), kecakapan SDM (9%) yang cukup membantu pelanggan baru dalam membuat akun, perlu dilakukan penambahan produk pelayanan (6%) diantaranya parameter uji profisiensi yang ditambah ruang lingkupnya, serta peningkatan standar layanan agar kapabilitas laboratorium untuk jenis pengujian yang dipersyaratkan untuk kepentingan regulasi/ekspor dan pelanggan diberi kemudahan dalam menelusuri produk layanan yang telah diikuti dan digunakan setiap waktu, serta waktu pelaksanaan uji profisiensi tidak terlalu mundur seperti tahun sebelumnya (2%), dan lain-lain 14%. Laboratorium BUSKIPM berupaya menerapkan sistem manajemen mutu (ISO/IEC 17025: 2017) sehingga dapat mewujudkan pelayanan prima dengan hasil IKM “Baik atau Sangat Baik” yang menurut penelitian Anggraeni et al. (2021) menyebutkan bahwa dengan mengimplementasikan standar SNI ISO/IEC 17025:2017 secara langsung meningkatkan mutu sekaligus kepuasan pelanggan yang berakibat peningkatan jumlah pelanggan.

KESIMPULAN

Semua unsur pelayanan diperoleh nilai persepsi kepuasan masyarakat di atas angka tiga. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan petugas pelayanan BUSKIPM secara umum menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat memuaskan. Jarak nilai antara unsur tertinggi dengan unsur terendah hanya 0,11 yang berarti sinergitas antar unsur telah berjalan dengan sangat baik. Hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat BUSKIPM memperoleh nilai “Sangat Baik” dengan nilai IKM 88,89. Hubungan bivariat antara setiap unsur $\alpha < 0,05$ yang berarti signifikan dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang sinergis diantara unsur-unsur tersebut karena memiliki kategori yang kuat dan sangat kuat. Hal ini berarti keberadaan dan pelayanan yang diberikan oleh laboratorium BUSKIPM dirasa sangat penting dan memuaskan oleh pelanggan.

REFERENSI

- Andarwati, S., Brando, R. M., Mayasari, R., Kristiningrum, E., & Agtusia, A. T. (2024). SNI ISO / IEC 17025 : 2017 Implementation Impact On Testing Laboratory. *Standardisasi*, 26(1), 31–38.
- Anggraeni, R., Rahayu, I. D., & Ekaranti, E. (2021). Implementasi Standar Mutu ISO/IEC 17025:2017 Di Laboratorium Dosimetri PTKMR-BATAN dan Pengaruhnya Terhadap Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. *Prosiding PPIS 2021*, 45–50.
- BSN. (2023). Akreditasi Mendukung Perdagangan Global dan Meningkatkan Mutu Produk Nasional Melalui Laboratorium yang Kompeten. *SNI Valuasi*, 30, 10.
- Dananjaya, I., & Wahyujati, A. (2013). Peningkatan Daya Saing Produk Lokal Dalam Upaya Standardisasi Memasuki Pasar Global (Standardisasi Mutu dan Kualitas Uang

- Windu). *UG Journal*, 6(02), 9–15.
<http://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/ugjournal/article/download/828/739>
- Harken, A., & Aprilianti, V. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di DPMPTSP Provinsi Jambi. *Khazanah Intelektual*, 6(1), 1292–1312.
- Herniwanti. (2019). Pemetaan Laboratorium Penguji di Indonesia yang Terakreditasi ISO 17025 oleh Lembaga Akreditasi Nasional (KAN). *Prosiding Seminar Nasional Pelestarian Lingkungan, November*, 292–298.
- Lubis, K. S. (2018). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Daya Saing*, 4(1), 23–29. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v4i1.128>
- Okezue, M. A., Adeyeye, M. C., Byrn, S. J., Abiola, V. O., & Clase, K. L. (2020). Impact of ISO/IEC 17025 Laboratory Accreditation in Sub-Saharan Africa: A Case Study. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05934-8>
- Pananrangi, A. M. (2018). Study Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Meraja*, 1(3), 97–107.
- Rusandi, & Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Sandi, Y. P., Saragi, S., & Sitanggang, M. L. (2022). Evaluasi Penerapan ISO/IEC 17025:2017 Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan yang Berdampak pada Kinerja Laboratorium Quality Control PT XYZ. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1), 484–497. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Santoso, A., Palupi, N. S., & Kusumaningrum, H. D. (2020). Pengendalian Histamin Pada Rantai Proses Produk Ikan Tuna Beku Ekspor. *Jurnal Standardisasi*, 22(2), 131–142. <https://doi.org/10.31153/js.v22i2.814>
- Sari, I. P., Nurcahyo, R., Gabriel, D. S., Ivan, E., & Habiburrahman, M. (2018). ISO/IEC 17025 Implementation at Testing Laboratory in Indonesia. *2018 IEEE 5th International Conference on Engineering Technologies and Applied Sciences, ICETAS 2018, November*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/ICETAS.2018.8629226>
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53. <https://doi.org/10.31328/bmb.v2i1.133>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.