



**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
REPUBLIK INDONESIA**

MIDC

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN
JASA INDUSTRI LOGAM DAN MESIN**

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN RI

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin dapat dilaksanakan. Pengukuran Indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan adanya hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan seluruh pimpinan dan pegawai pada Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin mempunyai komitmen yang kuat untuk melaksanakan dan mengimplementasikan peningkatan pelayanan secara terus menerus.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Bandung, Desember 2023

Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

BAB II METODE

A. Metode

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Tahapan Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Langkah-langkah pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat:



Gambar 1 Langkah Pelaksanaan SKM

Untuk kelancaran pelaksanaan survei maka diperlukan pemenuhan tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan. Tahapan tersebut meliputi penyiapan kuesioner, menguji coba kuesioner, menentukan sampel, mengumpulkan data, mengolah data survei, penyusunan laporan dan penyampaian laporan.

2.1. Persiapan

Beberapa persiapan sebelum melaksanakan survei diantaranya:

2.1.1 Penetapan pelaksana

Dapat dilaksanakan sendiri atau dilaksanakan oleh pihak ketiga / Unit Independen

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusun survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari: seorang Ketua dan anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang.
- 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.

b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.

2.1.2 Penyiapan bahan survei

Penyiapan Kuesioner atau e-kuisisioner dan kelengkapan peralatan (Atk dll). Kuisisioner dan e-kuisisioner bisa diakses secara langsung melalui Unit Pelayanan Publik BBSPJILM ataupun aplikasi berbasis web melalui link https://skm.surveiku.com/survei/SKM_BBSPJILM

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan dalam kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan, merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 dengan detail sebagai berikut:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **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** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan

8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **Sarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. **Prasarana** adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Terhitung sejak bulan Agustus 2023, terbit kebijakan dari Biro Humas Kemenperin RI mengenai proses SKM. Biro Humas Kemenperin RI menyiapkan satu aplikasi berbasis web dengan link skm.surveiku.com yang bertujuan untuk penyeragaman SKM antar satuan kerja yang ada di Kementerian Perindustrian RI. Unsur pertanyaan yang disurvei masih sama, tepatnya 9 (Sembilan) unsur pertanyaan. Namun perbedaannya, terdapat pertanyaan tambahan yang mendetailkan pertanyaan unsur yang ke-9 yaitu mengenai sarana dan prasarana. Adapun detail pertanyaan untuk penilaian sarana yang dipecah menjadi 6 (enam) pertanyaan tambahan adalah sebagai berikut:

1. Kelayakan sarana ruang tunggu (U9.1)
2. Kelayakan sarana toilet (U9.2)
3. Kelayakan sarana disabilitas (U9.3)
4. Kelayakan sarana tempat parkir (U9.4)
5. Kelayakan sarana keamanan: pemeriksaan masuk Gedung, penitipan barang (U9.5)
6. Kelayakan sarana kantin (U9.6)

Secara garis besar, bagian kuesioner terbagi dalam:

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.1.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Survei

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah unit pelayanan. Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan maupun tempat/lingkungan penerima layanan. Waktu Pelaksanaan meliputi penyusunan jadwal dan penyusunan rencana, kapan pelaksanaan survei yang akan dilaksanakan.

2.2. Pengumpulan Data

Pada tahap pelaksanaan pengumpulan data, untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan (kolektif). Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan. Pengisian kuisisioner dapat juga dilakukan oleh pencacah melalui wawancara, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan. Pengujian kualitas dan validitas data ini dengan tahapan:



Gambar 2 Alur pengujian kualitas dan validitas data

2.3 Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

2.3.1 Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\text{Indeks KM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi Indeks} = \text{Indeks KM} \times 25$$

Setelah langkah tersebut dilakukan, maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan tabel di bawah ini :

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanandan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2.3.2 Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan computer

Data entry baik dilakukan oleh petugas maupun secara otomatis melalui formula dari sebuah *platform* digital dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan programkomputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.4 Penyusunan Laporan

Penyelenggara pelayanan publik yang telah melaksanakan survei harus melakukan penyusunan laporan survei. Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap konsisten berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki. Laporan survei kepuasan masyarakat setidaknya memuat latar belakang, tujuan survei, metode survei, jadwal pelaksanaan, analisis dan data hasil survei serta rencana tindak lanjutnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya dan disusun untuk jangka pendek, menengah, atau jangka panjang. Dari hasil analisis, pengolahan data yang dihasilkan dan dilaporkan tidak hanya berupa indeks/angka tapi juga secara kualitatif.

2.5 Penyampaian Laporan

Penyelenggara pelayanan publik melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanannya. Dan dalam rangka peningkatan transparansi, penyelenggara pelayanan wajib mempublikasikan hasil survei IKM kepada publik/masyarakat termasuk metode survei yang digunakan. Publikasi minimal diinformasikan di ruang layanan atau melalui media cetak, *platform dashboard* yang menyajikan data survei secara *realtime* media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

BAB II ANALISIS

1. Jenis Layanan

Terdapat 4 klasifikasi layanan yang disediakan dalam survei. BBSPJILM sendiri mempunyai 5 jenis layanan yaitu: Bimtek Pendampingan dan Konsultasi, Kalibrasi, Rancang Bangun dan Perekeyasaan Industri (RBPI), Pengujian dan Sertifikasi. Dalam kuisioner, layanan Kalibrasi dan RBPI disatukan menjadi 1 (satu) klasifikasi yaitu Jasa Layanan. Berikut merupakan jenis layanan yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat:

Tabel 2 Persentase Jenis Pelayanan

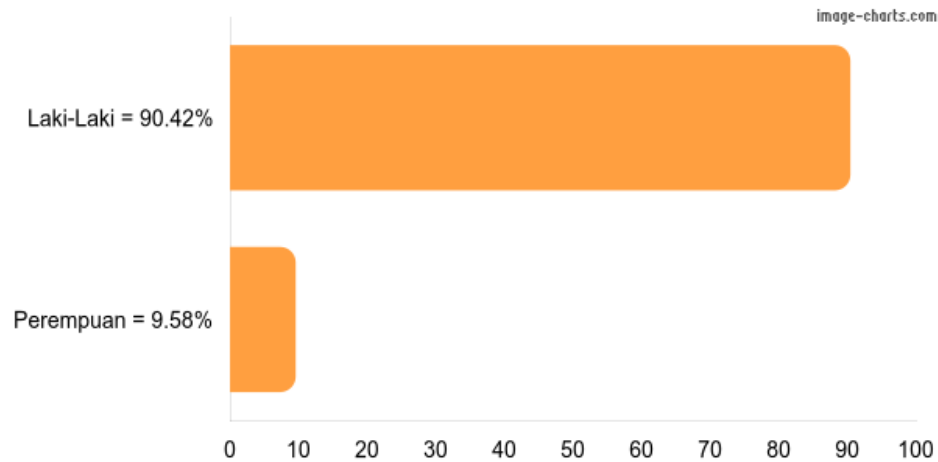
No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase Responden
1	Pendampingan dan Konsultasi	18	7.2%
2	Jasa Layanan (Kalibrasi & RBPI)	129	51.6%
3	Pengujian	87	34.8%
4	Sertifikat (Sertifikasi Produk)	16	6.4%
	Total	250	100%

2. Profil Responden

Responden yang berpartisipasi berjumlah total 250 responden dari jumlah populasi 720 (Pembulatan 700 sesuai tabel Krejcie Morgan) dan sample minimal menurut tabel morgan krejcie 248 responden. Berikut merupakan karakteristik responden yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin.

2.1. Jenis Kelamin

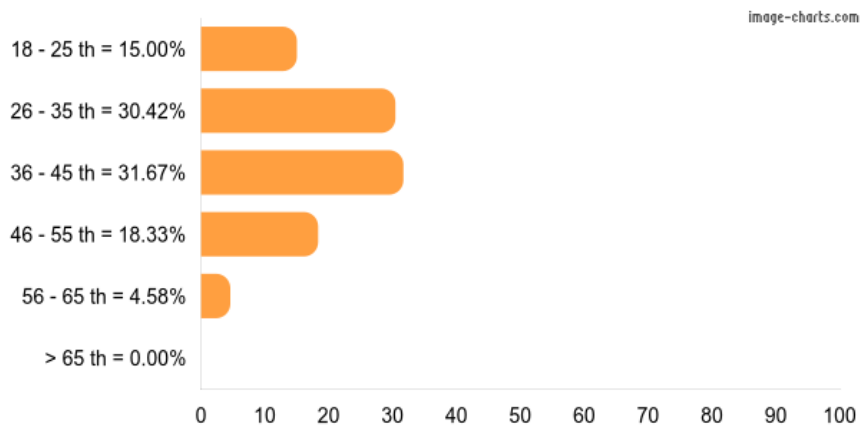
Responden berjenis kelamin laki laki dengan jumlah 227 dan berjenis kelamin Perempuan berjumlah 23.



Gambar 3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2.2. Umur

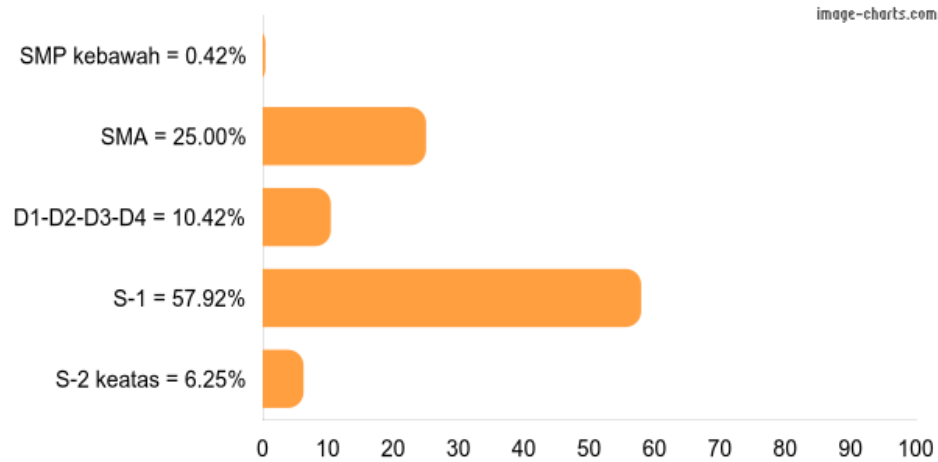
Responden dengan umur 18 – 25 Tahun berjumlah 40 orang, 26 – 35 Tahun berjumlah 75 orang, 36 – 45 Tahun berjumlah 78 orang, 46 – 55 Tahun berjumlah 46 orang dan 56 – 65 Tahun berjumlah 11 orang.



Gambar 4. Persentase Responden Berdasarkan Umur

2.3. Pendidikan Terakhir

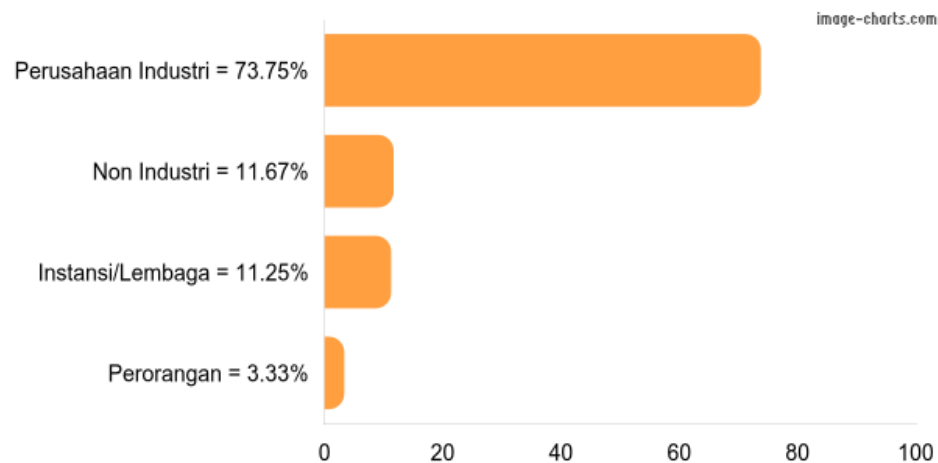
Reponden dengan Pendidikan SMP kebawah berjumlah 1 orang, SMA 60 orang, Diploma (D1-D4) 25 orang, S-1 berjumlah 149 orang, S-2 keatas 15 orang.



Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

2.4. Status

Responden dari perusahaan industri berjumlah 187 orang, non-industri 28 orang, instansi/lembaga 27 orang dan perorangan 8 orang.



Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan Status

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3.739**, dibulatkan menjadi **3.74** dengan mutu pelayanan **Sangat Baik**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut didapat dari nilai rata-rata seluruh unsur pada tabel berikut.

Tabel 3. Tabulasi Hasil SKM Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri
Logam dan Mesin

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9.1	U9.2	U9.3	U9.4	U9.5	U9.6
Total	924,00	927,00	904,00	1000,00	918,00	930,00	950,00	918,00	965,00	959,00	954,00	954,00	954,00	945,00
Jumlah Kuisisioner	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250
Rata-rata	3,70	3,71	3,62	4,00	3,67	3,72	3,80	3,67	3,86	3,84	3,82	3,82	3,82	3,78
Nilai per Unsur	3,70	3,71	3,62	4,00	3,67	3,72	3,80	3,67	3,82					
Rata-rata Bobot	0,41	0,41	0,40	0,44	0,41	0,41	0,42	0,41	0,42					
Nilai rata-rata tertimbang	3,74													
IKM	93,47													
Mutu Pelayanan	A													
Kategori	Sangat Baik													

Tabel 4. Nilai Unsur Berdasarkan Layanan

No	Unsur	Indeks	Responden
1	Jasa Layanan	3,72	129 Orang
2	Sertifikasi	3,81	16 Orang
3	Pengujian	3,78	87 Orang
4	Pelatihan	3,67	18 Orang
	Nilai Konversi	3,74	250 Orang

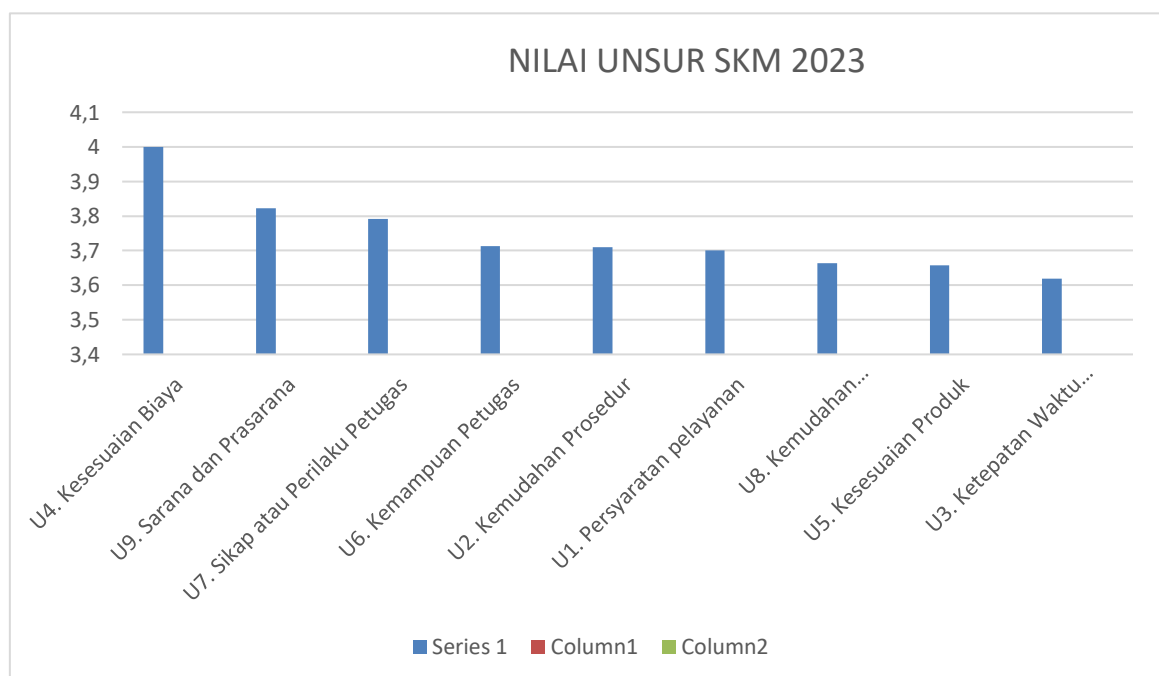
Nilai unsur berdasarkan layanan sesuai *template* dari biro Humas Kemenperin RI terbagi 4 yaitu Jasa Layanan (Kalibrasi & RBPI), Sertifikasi, Pengujian dan Pelatihan. Nilai tertinggi pada layanan Sertifikasi yaitu 3,81 dan terendah pada layanan pelatihan yaitu 3,67.

Tabel 5. Nilai Unsur Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri
Logam dan Mesin

No	Unsur	Indeks	Kategori
1	U4. Kesesuaian Biaya	4	Sangat Baik
2	U9. Sarana dan Prasarana	3,822	Sangat Baik
3	U7. Sikap atau Perilaku Petugas	3,792	Sangat Baik

4	U6. Kemampuan Petugas	3,713	Sangat Baik
5	U2. Kemudahan Prosedur	3,71	Sangat Baik
6	U1. Persyaratan pelayanan	3,70	Sangat Baik
7	U8. Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan	3,663	Sangat Baik
8	U5. Kesesuaian Produk	3,658	Sangat Baik
9	U3. Ketepatan Waktu Penyelesaian	3,619	Sangat Baik
	Nilai IKM	3,74	Sangat Baik
	Nilai Konversi	93,474	Sangat Baik

Nilai unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin apabila diurutkan berdasarkan nilai tertinggi sampai terendah dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

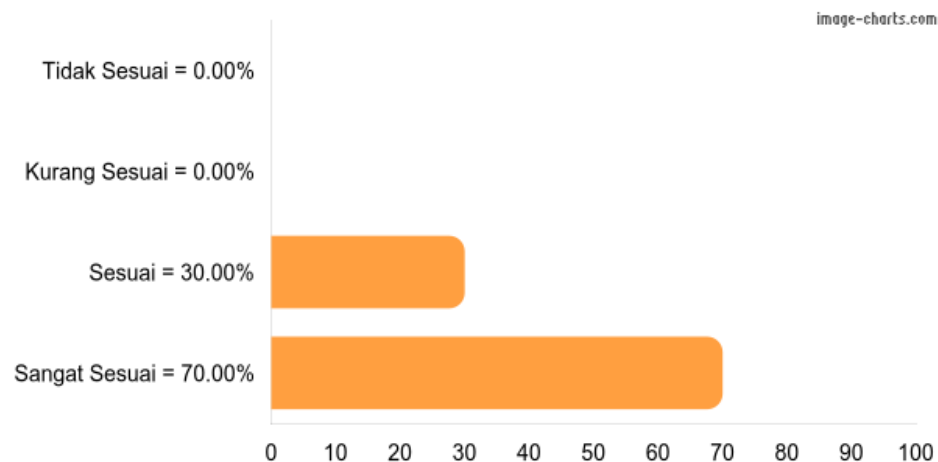


Gambar 7. Grafik Unsur Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin

4. Pembahasan Unsur

Unsur yang dipakai dalam Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kondisi Unit Pelayanan Publik pada Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin yang nantinya dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Pada pembahasan ini akan dijelaskan terkait persentase jawaban pada masing-masing unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat.

4.1. U1. Persyaratan pelayanan

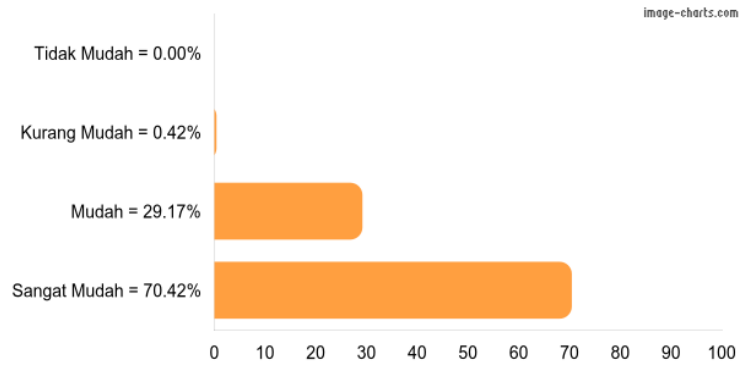


Gambar 8. Grafik Unsur Persyaratan pelayanan

Tabel 6. Persentase Responden pada Unsur Persyaratan pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	0	0,00 %
3	Sesuai	72	28,80 %
4	Sangat Sesuai	178	71,2 %
	TOTAL	250	100 %

4.2. U2. Kemudahan Prosedur



Gambar 9. Grafik Unsur Kemudahan Prosedur

Tabel 7. Persentase Responden pada Unsur Kemudahan Prosedur

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	1	0,4 %
3	Mudah	80	32,0 %
4	Sangat Mudah	169	67,6 %
	TOTAL	250	100,00 %

T1. Media Informasi Persyaratan dan Prosedur

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Petugas Pelayanan	99	39,6%
2	Website	110	44%
3	Call Center	24	9,6%
4	Sosial Media	17	6,8%

T2. Kejelasan Informasi

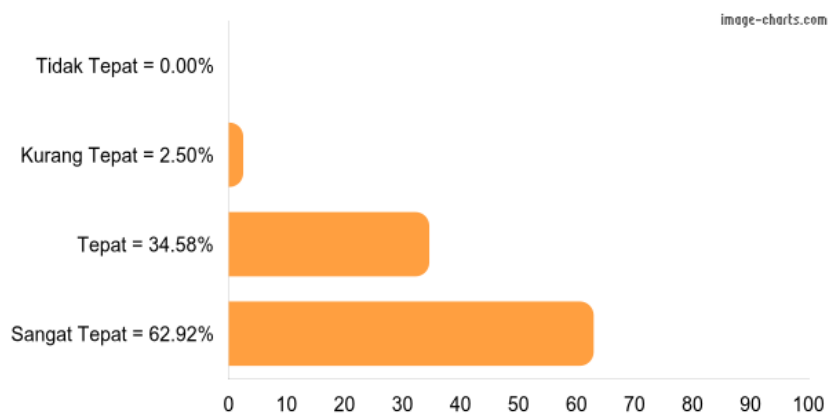
No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Jelas	0	0%
2	Kurang Jelas	0	0%

3	Jelas	109	43,6%
4	Sangat Jelas	141	56,4%

T3. Alasan informasi tidak jelas/kurang jelas

No	Jawaban
1	Tidak ada respon responden

4.3. U3. Ketepatan Waktu Penyelesaian



Gambar 10. Grafik Unsur Ketepatan Waktu Penyelesaian

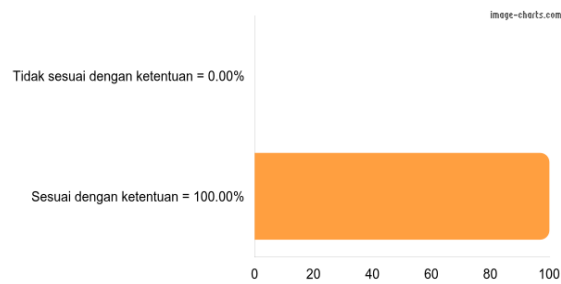
Tabel 8. Persentase Responden pada Unsur Ketepatan Waktu Penyelesaian

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tepat	0	0,00 %
2	Kurang Tepat	6	2,40 %
3	Tepat	93	37,2 %
4	Sangat Tepat	151	60,4 %
	TOTAL	250	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Ketepatan Waktu Penyelesaian:

- Tidak sesuai SPM (1 Responden)
- Lambat (1 Responden)
- Lambat (1 Responden)

4.4. U4. Kesesuaian Biaya



Gambar 11. Grafik Unsur Kesesuaian Biaya

Tabel 9. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian Biaya

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai dengan ketentuan	0	0,00 %
2	Sesuai dengan ketentuan	250	100,00 %
	TOTAL	250	100 %

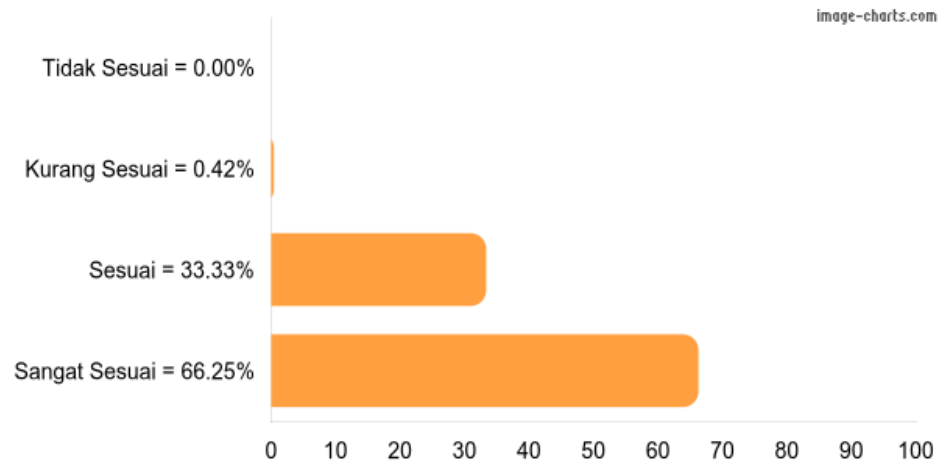
T4. Jenis Biaya

No	Jawaban
1	Tidak ada respon responden
2	

T5. Besar Biaya

No	Jawaban
1	Tidak ada respon responden
2	

4.5. U5. Kesesuaian Produk



Gambar 12. Grafik Unsur Kesesuaian Produk

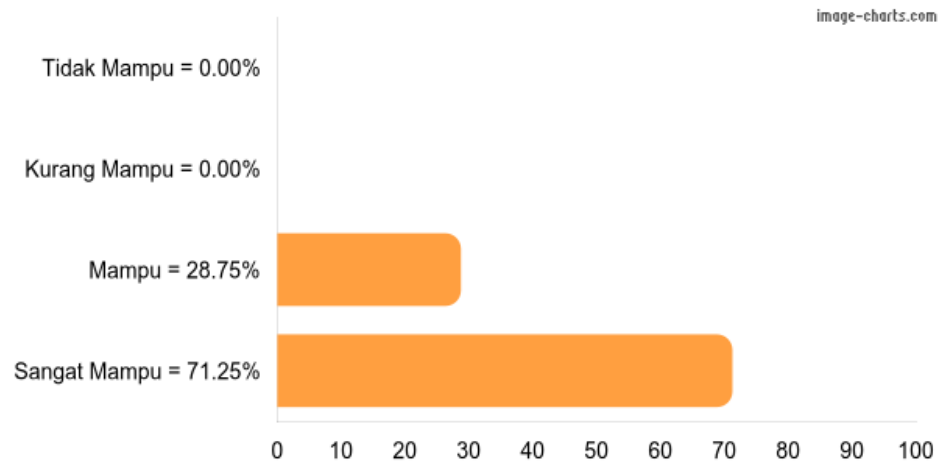
Tabel 10. Persentase Responden pada Unsur Kesesuaian Produk

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0,00 %
2	Kurang Sesuai	1	0,42 %
3	Sesuai	90	36,0 %
4	Sangat Sesuai	159	63,6 %
	TOTAL	250	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Kesesuaian Produk:

- kurang sesuai (1 responden)

4.6. U6. Kemampuan Petugas

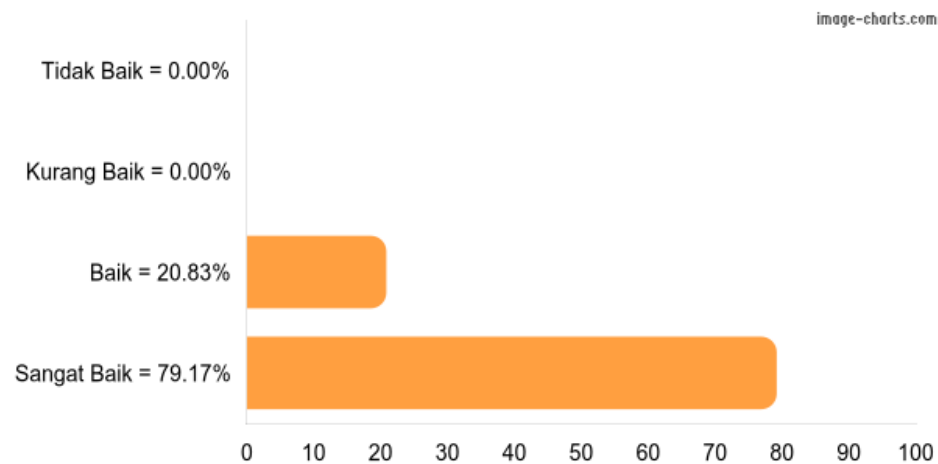


Gambar 13. Grafik Unsur Kemampuan Petugas

Tabel 11. Persentase Responden pada Unsur Kemampuan Petugas

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0,00 %
2	Kurang Mampu	0	0,00 %
3	Mampu	74	29,6 %
4	Sangat Mampu	176	70,4 %
	TOTAL	250	100 %

4.7. U7. Sikap atau Perilaku Petugas

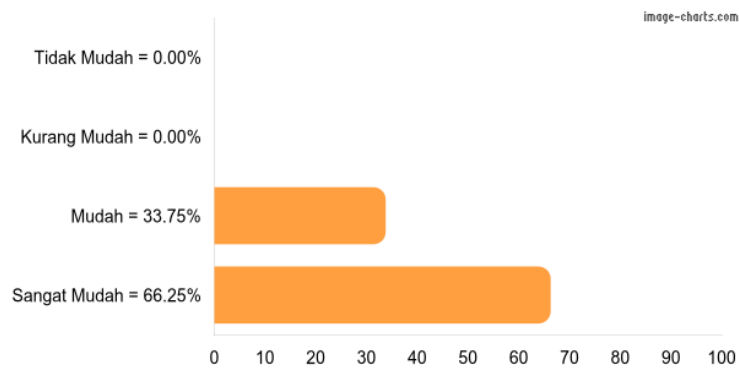


Gambar 14. Grafik Unsur Sikap atau Perilaku Petugas

Tabel 12. Persentase Responden pada Unsur Sikap atau Perilaku Petugas

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	0	0,00 %
3	Baik	60	24,0 %
4	Sangat Baik	190	76,0 %
	TOTAL	250	100 %

4.8. U8. Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan



Gambar 15. Grafik Unsur Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan

Tabel 13. Persentase Responden pada Unsur Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Tidak Mudah	0	0,00 %
2	Kurang Mudah	0	0,00 %
3	Mudah	86	34,4 %
4	Sangat Mudah	164	65,6 %
	TOTAL	250	100 %

T6. Keluhan/pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Pernah	246	98,33%
2	Pernah	4	1,67%

T7. Isi keluhan/pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Persyaratan pelayanan	0	0%
2	Prosedur pelayanan	0	0%
3	Waktu penyelesaian	2	0,83%
4	Biaya/tarif	0	0%
5	Petugas pelayanan	0	0%
6	Sarana dan prasarana	0	0%
7	Lainnya	0	0%

T8. Uraian isi pengaduan

No	Jawaban
1	antrian alat (2 responden)

T9. Ketanggapan petugas

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Tanggap	0	0%
2	Kurang Tanggap	0	0%
3	Tanggap	5	2,08%

4	Sangat Tanggap	28	11,67%
---	----------------	----	--------

T10. Alasan Tidak/Kurang Tanggap

No	Jawaban
1	Tidak ada respon responden
2	

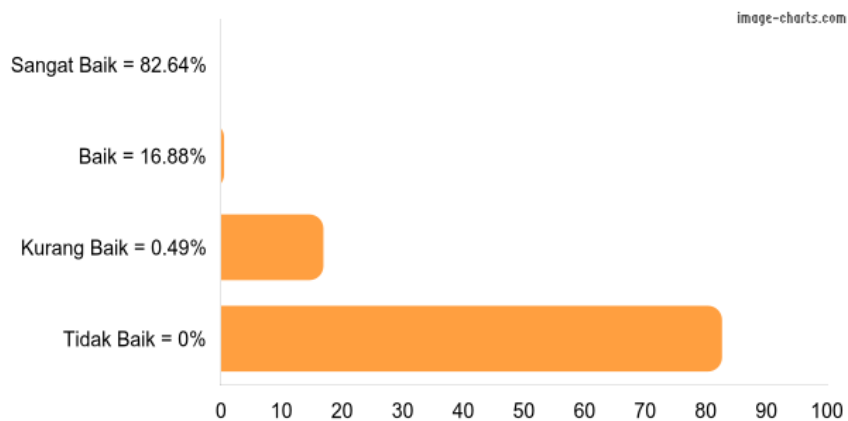
T11. Tindak lanjut pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Sesuai	17	7,08%

T12. Alasan tindak lanjut tidak sesuai

No	Jawaban
1	Tidak ada respon responden
2	

4.9. U9. Sarana dan Prasarana



Gambar 16. Grafik Unsur Sarana dan Prasarana

Tabel 14. Persentase Responden pada Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Indeks	Predikat
Ruang Tunggu	0 %	0,42 %	12,92 %	86,67 %	3,86	Sangat Baik
Toilet	0 %	0 %	16,25 %	83,75 %	3,84	Sangat Baik
Fasilitas Untuk Disabilitas	0 %	0,42 %	17,5 %	82,08 %	3,82	Sangat Baik
Tempat Parkir	0 %	0 %	18,33 %	81,67 %	3,82	Sangat Baik
Sarana Keamanan	0 %	0,83 %	16,67 %	82,5 %	3,82	Sangat Baik
Kantin	0 %	1,25 %	19,58 %	79,17 %	3,78	Sangat Baik
Rata-rata	0 %	0,49 %	16,88 %	82,64 %	3,82	Sangat Baik

4.U9.1. Ruang Tunggu

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	1	0,42 %
3	Baik	36	12,92 %
4	Sangat Baik	213	86,67 %
	TOTAL	250	100,01 %

4.U9.2. Toilet

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	0	0,00 %
3	Baik	44	16,25 %
4	Sangat Baik	206	83,75 %
	TOTAL	250	100 %

4.U9.3. Fasilitas Untuk Disabilitas

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	1	0,42 %
3	Baik	47	17,50 %
4	Sangat Baik	202	82,08 %
	TOTAL	250	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Fasilitas Untuk Disabilitas:

- Kurang Baik

4.U9.4. Tempat Parkir

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	0	0,00 %
3	Baik	54	18,33 %
4	Sangat Baik	196	81,67 %
	TOTAL	250	100 %

4.U9.5. Sarana Keamanan

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	2	0,83 %
3	Baik	50	16,67 %
4	Sangat Baik	198	82,50 %
	TOTAL	250	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sarana Keamanan:

- Kurang Baik

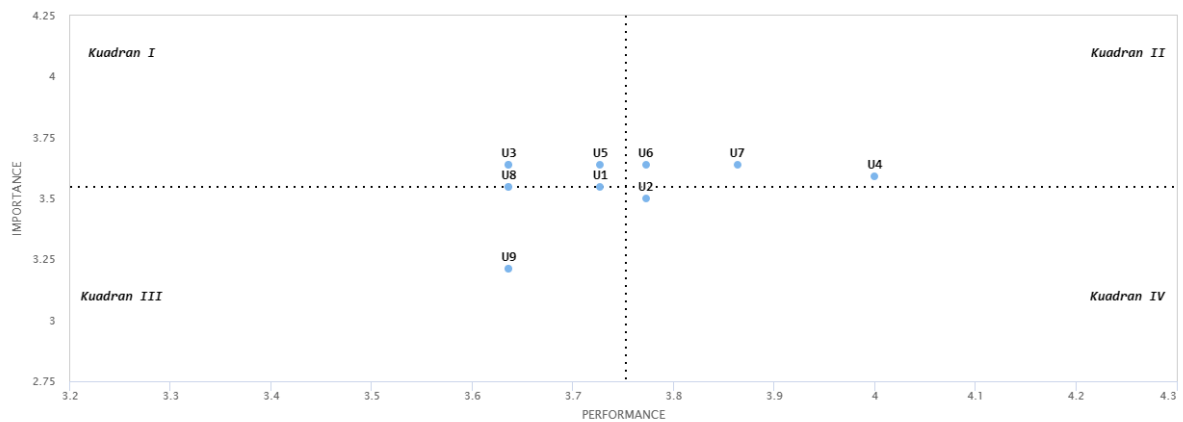
4.U9.6. Kantin

No	Kelompok	Jumlah	Persentase
1	Tidak Baik	0	0,00 %
2	Kurang Baik	3	1,25 %
3	Baik	57	19,58 %
4	Sangat Baik	190	79,17 %
	TOTAL	240	100 %

Alasan yang diberikan responden pada unsur Sarana dan Prasarana Kantin:

- ...
- Kurang Baik
- Kotor

5. Diagram Persepsi dan Harapan



Gambar 18. Diagram Persepsi dan Harapan

Tabel 15. Kuadran Perbaikan Unsur

Kuadran	Unsur
KUADRAN I	<ul style="list-style-type: none"> • U3. Ketepatan Waktu Penyelesaian • U5. Kesesuaian Produk • U6. Kemampuan Petugas
KUADRAN II	<ul style="list-style-type: none"> • U7. Sikap atau Perilaku Petugas
KUADRAN III	<ul style="list-style-type: none"> • U1. Persyaratan pelayanan • U2. Kemudahan Prosedur • U8. Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan
KUADRAN IV	<ul style="list-style-type: none"> • U4. Kesesuaian Biaya • U9. Sarana dan Prasarana

6. Saran Responden

Dari 250 responden, terdapat 13 responden yang memberikan saran dan masukan. Saran responden mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin sebagai berikut:

Tabel 16. Saran Masukan Responden

No	Saran
1	Kalau bisa ada pelatihan untuk guru, sebagai penunjang buat mengajar kepada siswa dan untuk sosialisasi pelatihan ke siswa atau guruguru belum ada atau

	belum maksimal.
2	sudah bagus dan dipertahankan kualitas pelayanannya
3	Pelayanan baik dan ramah
4	Sudah cukup memuaskan
5	pertahankan kualitas pelayannya
6	Sudah sangat baik tolong dijaga dan dipertahankan
7	Saya atas nama PT Siri Tulin Indojoya mengucapkan terima kasih dan apresiasi setinggi tingginya atas pelayanan dari BBLM Bandung. Semua petugas melayani dengan sangat baik, ramah dan profesional. Kemudahan prosedur, ketepatan waktu dan yang terpenting adalah no pungli. Kami berharap kementerian atau lembaga pemerintah yang lain dalam pelayanan masyarakat dan industri dapat menjadikan BBLM Bandung sebagai role model. Sekali lagi, terima kasih.
8	Pelayanan sudah sangat bagus, komunikasi dengan customer juga sangat baik. Dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Terima kasih.
9	Pelayanan yang didapatkan pada saat melakukan pendaftaran pengujian sangat baik.
10	ok
11	cukup
12	sudah bagus, pertahankan
13	BAGUS

BAB III PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin diperoleh hasil sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3,74
Nilai IKM Konversi	:	93,47
Kategori	:	Sangat Baik
Unsur Tertinggi	:	U4. Kesesuaian Biaya U9. Sarana dan Prasarana U7. Sikap atau Perilaku Petugas
Unsur Terendah	:	U3. Ketepatan Waktu Penyelesaian U5. Kesesuaian Produk U8. Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan
Unsur Prioritas Perbaikan	:	U9. Sarana dan Prasarana U1. Persyaratan pelayanan U8. Kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan U2. Kemudahan Prosedur U4. Kesesuaian Biaya U7. Sikap atau Perilaku Petugas U5. Kesesuaian Produk U6. Kemampuan Petugas U3. Ketepatan Waktu Penyelesaian

2. Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut

a. Perbandingan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat per Tahun

Perbandingan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat antara tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 17 Perbandingan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019-2023

Indikator Kinerja	Capaian TA. 2019	Capaian TA. 2020	Capaian TA. 2021	Capaian TA. 2022	Capaian TA. 2023
Tingkat kepuasan pelanggan	3,62 Indeks	3,61 Indeks	3,71 Indeks	3,76 Indeks	3,74 Indeks

Dari data diatas, pada tahun 2019 indeks survei kepuasan masyarakat(IKM) mencapai 3,62 indeks pada skala 4, dan pada tahun 2020 s.d 2022 indeks kepuasan masyarakat terus meningkat yaitu dengan nilai antara 3.61, 3.71 hingga 3.76. Pada tahun 2023, indeks kepuasan masyarakat mengalami penurunan 0,2 poin dari tahun sebelumnya yaitu 3,74.

b. Evaluasi

1. Unsur Kecepatan Pelayanan

Dalam hal unsur kecepatan penyelesaian pelayanan, BBSPJILM menyadari bahwa sistem dan standar yang ada belum memfasilitasi dan mewadahnya secara baik, hal ini berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) lingkup pelayanan yang telah ditetapkan namun belum diterapkan secara maksimal.

Selain itu masalah antrian perlu mendapatkan perhatian pula, karena keterbatasan peralatan/fasilitas, sumber daya manusia dan jumlah permintaan pelayanan sangat berpengaruh terhadap penjadwalan waktu pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

Pada tahun 2023 telah di jalankan aplikasi berbasis web salam.bbblm.go.id guna menunjang pelayanan khususnya unsur kecepatan pelayanan/pekerjaan. Hal-hal yang telah difasilitasi oleh aplikasi SALAM antara lain berupa menu *tracking order*. Pada menu ini pelanggan bisa melaksanakan monitoring order secara *realtime*, apakah tepat waktu atau tidak bila dibandingkan dengan SPM yang ditetapkan. Namun *tracking order* realtime ini belum bisa diaplikasikan pada layanan sertifikasi, dikarenakan masalah teknis input yang ada dalam aplikasi SALAM. Hal ini tentunya merupakan sebuah peningkatan walaupun belum signifikan dibandingkan dengan permasalahan tahun sebelumnya.

Selanjutnya, untuk perbaikan ketepatan waktu pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa opsi antara lain:

- Penerapan dan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditetapkan, tentunya diiringi oleh pengawasan secara langsung oleh manajemen;
- Dilakukan pengembangan (*improvement*) terhadap aplikasi pelayanan SALAM, khususnya untuk *tracking order* sertikasi sudah harus diimplementasikan pada tahun 2024
- Dan yang lebih penting adalah adanya komitmen dan konsistensi oleh semua pelaksana pelayanan publik baik di *frontline* maupun di laboratorium dan workshop untuk bekerja sama lebih baik dan memiliki misi yang sama yaitu memberikan pelayanan yang terbaik, khususnya dalam hal ketepatan waktu pelayanan.

2. Validitas Hasil Survei

Pada poin validitas hasil survei, terdapat peningkatan dari pelaksanaan tahun lalu, Dimana dalam beberapa tahun terakhir, standar perbandingan populasi dengan target minimum sampling atau responden tidak tercapai. Hal ini tentunya mempengaruhi validitas hasil survei. Namun pada tahun ini hal ini bisa terselesaikan dimana target 248 responden, ketercapaiannya adalah 250 responden.

Tabel 18, Rencana Tindak Lanjut SKM

NO	HASIL EVALUASI SURVEI	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Improvement dalam menu tracking order aplikasi SALAM, khususnya pelayanan Sertifikasi	Tahun 2024	UPP, IT dan Sertifikasi


3. Rekomendasi

Dalam hal pelayanan, Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin diharapkan terus meningkatkan lagi kualitas pelayanan publiknya dan inovasi-inovasi pelayanannya agar terus bisa mendapatkan predikat sangat baik secara berkelanjutan di mata masyarakat. Salah satunya adalah improvement terus menerus pada aplikasi SALAM dan tentunya menjadikan aplikasi SALAM sebagai sumber data pelayanan yang valid, bisa dipertanggungjawabkan, terintegrasi dengan data di laboratorium atau workshop dan menjadi acuan data bagi manajemen untuk pengambilan Keputusan.

LAMPIRAN

Link e-kuisiioner: https://skm.surveiku.com/survei/SKM_BBSPJILM

Kuisiioner

 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN MESIN (3.1.1.5/01)						
Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan survei ini. Atas kesediaan Saudara kami sampaikan terima kasih dan penghargaan sedalam-dalamnya.						
DATA RESPONDEN (Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara pada kolom yang tersedia)						
Jenis Pelayanan yang diterima	<input type="checkbox"/> Pendampingan dan Konsultansi <input type="checkbox"/> Jasa Layanan <input type="checkbox"/> Pengujian <input type="checkbox"/> Sertifikat (Sertifikasi Produk)					
Nama Lengkap						
Nomor Handphone						
Umur	<input type="checkbox"/> 18 - 25 th <input type="checkbox"/> 26 - 35 th <input type="checkbox"/> 36 - 45 th <input type="checkbox"/> 46 - 55 th <input type="checkbox"/> 56 - 65 th <input type="checkbox"/> > 65 th					
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan					
Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SMP kebawah <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1-D2-D3-D4 <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 keatas					
Status	<input type="checkbox"/> Perusahaan Industri <input type="checkbox"/> Non Industri <input type="checkbox"/> Instansi/Lembaga <input type="checkbox"/> Perorangan					
PENILAIAN TERHADAP UNSUR-UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT						
Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara						
No	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN				Berikan alasan jika pilihan jawaban: 1 atau 2
		1	2	3	4	
U1	Bagaimana menurut Saudara tentang persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, apakah telah sesuai dengan yang diinformasikan oleh Unit ini ?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	
U2	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini ?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah	
T1	Melalui media apa Saudara memperoleh informasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan Unit ini ?	<input type="checkbox"/> Petugas Pelayanan <input type="checkbox"/> Website <input type="checkbox"/> Call Center <input type="checkbox"/> Sosial Media				
T2	Bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi tersebut ?	<input type="checkbox"/> Tidak Jelas <input type="checkbox"/> Kurang Jelas <input type="checkbox"/> Jelas <input type="checkbox"/> Sangat Jelas				
T3	Berikan alasan jika menjawab TIDAK JELAS/KURANG JELAS !					
U3	Bagaimana menurut Saudara tentang	Tidak Tepat	Kurang	Tepat	Sangat	

	ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Unit ini ?		Tepat		Tepat
U4	Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian biaya pelayanan di Unit ini ?	Tidak sesuai dengan ketentuan		Sesuai dengan ketentuan	
T4	Jika TIDAK SESUAI DENGAN KETENTUAN, biaya apa yang dibebankan kepada Saudara ?				
T5	Jika TIDAK SESUAI DENGAN KETENTUAN, berapa besar biaya yang Saudara bayarkan ?				
U5	Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara ketentuan dengan hasil yang diberikan oleh Unit ini ?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
U6	Bagaimana menurut Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Mampu	Kurang Mampu	Mampu	Sangat Mampu
U7	Bagaimana menurut Saudara tentang sikap atau perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
U8	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan di Unit ini ?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
T6	Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/pengaduan di Unit ini ?	Tidak Pernah			
		Pernah			
T7	Jika PERNAH, berkaitan dengan apa isi keluhan/pengaduan yang Saudara sampaikan ?	Persyaratan pelayanan			
		Prosedur pelayanan			
		Waktu penyelesaian			
		Biaya/tarif			
		Pelugas pelayanan			
		Sarana dan prasarana			
		Lainnya			
T8	Urutkan isi pengaduan yang pernah Saudara sampaikan !				
T9	Jika PERNAH, bagaimana menurut Saudara tentang ketanggapan petugas pelayanan terhadap keluhan/pengaduan yang disampaikan ?	Tidak Tanggap			
		Kurang Tanggap			
		Tanggap			
		Sangat Tanggap			
T10	Berikan alasan jika menjawab Tidak Tanggap/Kurang Tanggap !				
T11	Jika PERNAH, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan telah sesuai dengan yang Saudara harapkan ?	Tidak Sesuai			
		Sesuai			
T12	Berikan alasan jika menjawab tindak lanjut pengaduan tidak sesuai !				

U9.1	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Ruang Tunggu) ?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
U9.2	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Toilet) ?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
U9.3	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Fasilitas untuk Disabilitas) ?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
U9.4	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Tempat Parkir) ?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
U9.5	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Sarana keamanan: pemeriksaan masuk gedung, penitipan barang, dll.) ?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
U9.6	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Kantin) ?	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
T13	Jika ADA, inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit ini ?				
T14	Jelaskan alasan dari inovasi pelayanan yang Saudara harapkan !				

PENILAIAN HARAPAN TERHADAP UNSUR PELAYANAN BERDASARKAN TINGKAT KEPENTINGAN

Berikan tanda silang (x) sesuai jawaban Saudara

No	PERTANYAAN	PILIHAN JAWABAN			
		1	2	3	4
H1	Bagaimana menurut Saudara tentang persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, apakah telah sesuai dengan yang diformasikan oleh Unit ini ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H2	Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H3	Bagaimana menurut Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Unit ini ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H4	Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian biaya pelayanan di Unit ini ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H5	Bagaimana menurut Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara ketentuan dengan hasil yang diberikan oleh Unit ini ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H6	Bagaimana menurut Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H7	Bagaimana menurut Saudara tentang sikap atau perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H8	Bagaimana menurut Saudara tentang	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting

kemudahan digunakan/kemudahan akses layanan pengaduan di Unit ini ?					
H9.1	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Ruang Tunggu) ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H9.2	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Toilet) ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H9.3	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Fasilitas untuk Disabilitas) ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H9.4	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Tempat Parkir) ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H9.5	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Sarana keamanan: pemeriksaan masuk gedung, penitipan barang, dll.) ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
H9.6	Bagaimana menurut Saudara tentang sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Unit ini (Kantin) ?	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting

Saran / Opini Anda

Terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kuesioner tersebut di atas. Saran dan penilaian Saudara memberikan kontribusi yang sangat berarti bagi peningkatan pelayanan.

Pengesahan Indeks Kepuasan Masyarakat 2023



BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
**BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA
INDUSTRI LOGAM DAN MESIN**

Jalan Sangkurlang No.12 Bandung 40135
Telp. 022 2503171, 061.282882917

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK

BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN MESIN

TAHUN 2023

NILAI IKM

93.47

SANGAT BAIK

INDEKS 3.74

LAYANAN JASA TEKNIS BBSPJILM

RESPONDEN

Jumlah : 240 Orang

Jenis Kelamin

Laki-laki: 217 Orang

Perempuan : 23 Orang

Umur

18-25 Tahun : 36 Orang

26-35 Tahun : 73 Orang

36-45 Tahun : 76 Orang

46-55 Tahun : 44 Orang

56-65 Tahun : 11 Orang

Pendidikan

SMP kebawah : 1 Orang

SMA : 60 orang

Diploma : 55 Orang

S-1 : 139 Orang

S2 keatas : 15 Orang

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DIRI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MASYARAKAT

Bandung, 29 Desember 2023



Kepala,
Gunawan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara