

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2022



BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI LOGAM DAN MESIN
(BBSPJILM)

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, 30 Desember 2022

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Sasaran.....	2
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Keluaran	4
BAB II METODE.....	5
2.1 Persiapan	6
2.1.1 Penetapan pelaksana.....	6
2.1.2 Penyiapan bahan survei	6
2.1.3 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Survei.....	7
2.2 Pengumpulan Data.....	7
2.3 Pengolahan Data.....	8
2.3.1 Pengukuran Skala Likert	8
2.3.2 Pengolahan Data Survei.....	9
2.4 Penyusunan Laporan	10
2.5 Penyampaian Laporan	10
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	11
3.1 Profil Responden	11
3.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	11
3.1.2 Responden berdasarkan pekerjaan utama	11
3.1.3 Responden berdasarkan Jenis Pelayanan	12
3.1.4 Responden berdasarkan pendidikan	12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	13
3.3 Analisa Hasil Survei.....	13
3.4 Hasil Survei Berdasarkan Variabel Layanan.....	15
3.5 Rencana Tindak Lanjut.....	18
3.6 Perbandingan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat	20
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	21
4.1 Kesimpulan	21
4.2 Rekomendasi	21
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Konversi, Mutu dan Kinerja Pelayanan ..	9
Tabel 2 Nilai Unsur-unsur Pelayanan	13
Tabel 3 IKM dan Responden Berdasarkan Variabel Layanan	15
Tabel 4 Hasil Survei Layanan Kalibrasi Berdasarkan Unsur Layanan	16
Tabel 5 Hasil Survei Layanan Pengujian Berdasarkan Unsur Layanan	16
Tabel 6 Hasil Survei Layanan Pelatihan Berdasarkan Unsur Layanan	17
Tabel 7 Hasil Survei Layanan RBPI Berdasarkan Unsur Layanan.....	17
Tabel 8 Hasil Survei Layanan Sertifikasi Berdasarkan Unsur Layanan.....	18
Tabel 9 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Unsur IKM dan Metode Survei.....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Informasi pengguna layanan	1
Gambar 2 Tahapan Survei IKM.....	5
Gambar 3 Alur pengujian kualitas dan validitas data.....	8
Gambar 4 Responden berdasarkan jenis kelamin	11
Gambar 5 Responden berdasarkan pekerjaan	11
Gambar 6 Responden berdasarkan Jenis Pelayanan	12
Gambar 7 Responden berdasarkan pendidikan.....	12
Gambar 8 Grafik Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat 2018-2022.....	18

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan survei **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan, dan;
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.



Gambar 1 Informasi pengguna layanan

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpanrb No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak bersifat operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk

dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan
2. Mengetahui kinerja penyelenggara secara periodik
3. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan
4. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan
6. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
3. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

1.3 Tujuan

Tujuan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

1.4 Sasaran

Adapun yang menjadi sasaran dalam pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat diantaranya:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam

- menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup

Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada pengguna layanan Balai Besar Logam dan Mesin, perwakilan responden diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Balai Besar Logam dan Mesin kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia, merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017. Ke 9 unsur tersebut terdiri dari :

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).

Skor Indeks kepuasan masyarakat dalam angka kuantitatif dapat dikonversikan dalam bentuk kualitatif (sangat baik, baik, kurang baik dan buruk).

1.6 Keluaran

Adapun yang menjadi keluaran dari pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat/pelanggan ini adalah suatu nilai IKM yang nilai kualitatifnya sangat baik (target 3.6 indeks).

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 2 Tahapan Survei IKM

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 penyusunan 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

Diantaranya penyiapan Kuesioner atau e-kuisisioner dan kelengkapan peralatan (Atk dll).

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

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 3 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 Pelayanan dan 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 program komputer/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 tindaklanjutnya.

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

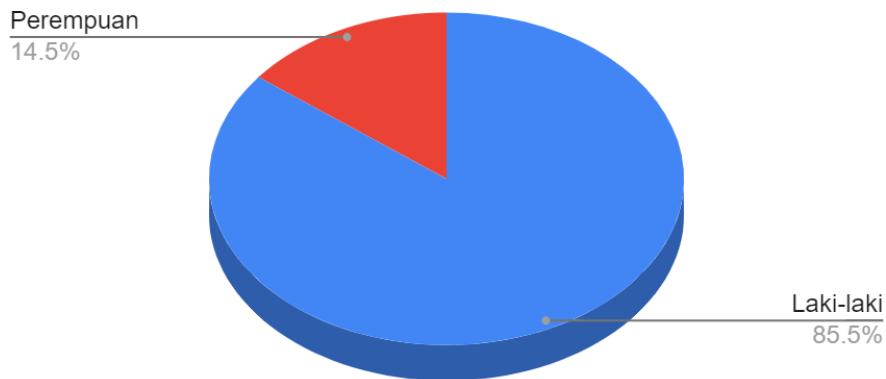
Penyelenggara pelayanan publik melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanannya. Dan dalam rangka peningkatan transparansi, penyelenggara pelayanan wajib mempublikasikan 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 III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

3.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin:

Data Responden SKM BBSPJILM 2022 Berdasarkan Jenis Kelamin

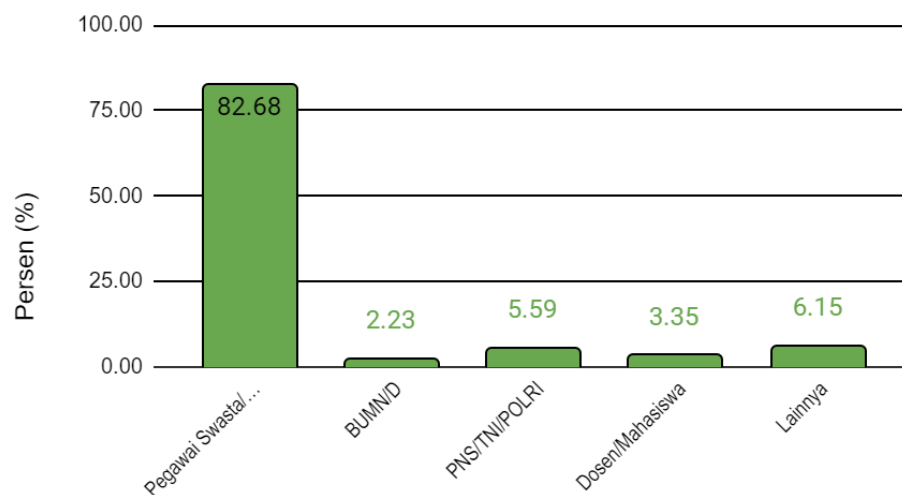


Gambar 4 Responden berdasarkan jenis kelamin

Dari total 179 orang responden, responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 153 orang atau setara 85,47%, dan 26 orang berjenis kelamin perempuan atau setara 14,53%.

3.1.2 Responden berdasarkan pekerjaan utama:

Data Responden SKM BBSPJILM 2022 Berdasarkan Pekerjaan

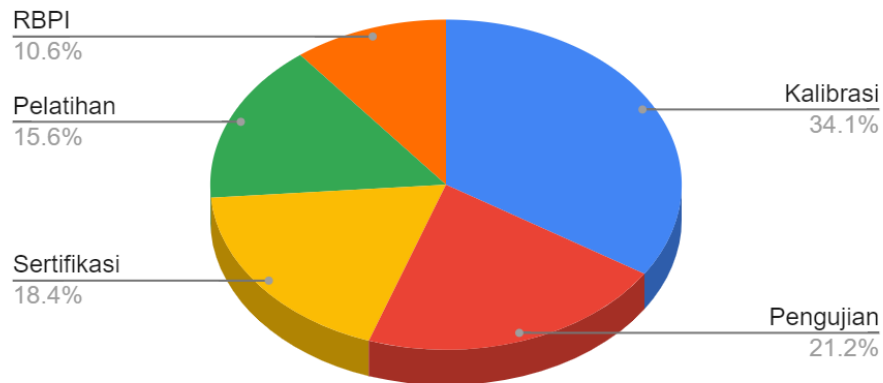


Gambar 5 Responden berdasarkan pekerjaan

Dari 179 orang responden, responden terbanyak berprofesi sebagai pegawai swasta/wiraswasta yaitu sebanyak 148 orang atau sebesar 82,68% dan yang paling sedikit adalah pegawai BUMN/D yaitu sebanyak 4 orang atau sebesar 2,23.

3.1.3 Responden berdasarkan Jenis Pelayanan:

Data Responden SKM BBSPJILM 2022 Berdasarkan Pelayanan

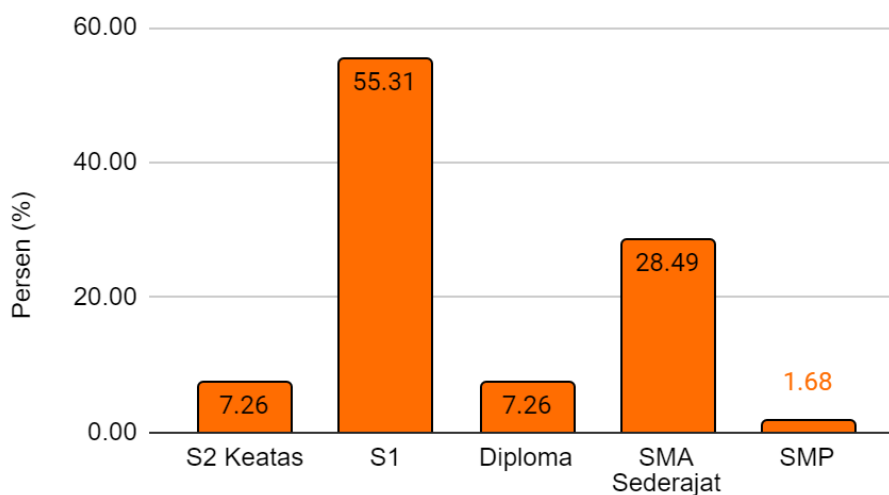


Gambar 6 Responden berdasarkan Jenis Pelayanan

Dari 179 orang responden, responden terbanyak berdasarkan jenis pelayanan adalah Layanan Kalibrasi sebanyak 61 orang atau 34,1%, dan yang paling sedikit adalah Rancang Bangun dan Perekayasaan Industri (RBPI) sebanyak 19 orang atau setara 10,6%.

3.1.4 Responden berdasarkan pendidikan :

Data Responden SKM BBSPJILM 2022 Berdasarkan Pendidikan



Gambar 7 Responden berdasarkan pendidikan

Dari 179 orang responden, responden terbanyak berdasarkan pendidikan adalah tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 99 orang atau 55,31%, dan responden paling sedikit adalah tingkat Pendidikan SMP yaitu sebanyak 3 orang atau setara 1,68%.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari 179 (seratus tujuh puluh sembilan) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di BBSPJILM, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 2 Tabel Nilai Unsur-unsur Pelayanan

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	NRR x 1/9 (Bobot)
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,72	0,41
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,77	0,42
U3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,62	0,40
U4	keterjangkauan biaya/tarif pelayanan	3,84	0,42
U5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,77	0,42
U6	Kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	3,75	0,42
U7	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,84	0,43
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,73	0,42
U9	Penanganan aduan pengguna layanan	3,83	0,43
Nilai Indeks		3,76	3,76

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Nilai Interval Indeks = 3,76
 Atau IKM dalam Nilai Interval Konversi Indeks = $3,71 \times 25 = 94,1\%$ (Rincian perhitungan IKM terlampir)

3.3 Analisa Hasil Survei

3.3.1 Analisa hasil survei secara umum

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 179 (Seratus Tujuh Puluh Sembilan) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur pelayanan yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin (BBSPJILM) secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik. Adapun nilai IKM BBSPJILM diperoleh angka 3,76 atau 94,1%, sehingga mencapai bahkan melebihi Indeks Kepuasan Masyarakat yang ditargetkan yaitu 3.6.

Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 94,1% atau (Nilai Interval Indeks) 3,76 maka dapat dikatakan Kinerja Pelayanan BBSPJILM adalah "**Sangat baik**".

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 3,76 dengan kriteria sangat baik/memuaskan tersebut merupakan nilai rata-rata dari beberapa unsur atau *variabel* pelayanan yang di survei melalui kuesioner, tetapi kalau dilihat secara detail unsur demi unsur atau variabel pelayanan yang ditanyakan kepada pelanggan ternyata masih ada ketimpangan nilai yang patut menjadi perhatian untuk penanganan lebih lanjut.

Secara variabel terdapat satu unsur paling krusial untuk segera dilakukan evaluasi dan penanganan lebih lanjut karena memiliki nilai terendah yaitu unsur Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,62. Unsur dengan nilai terendah "Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan", hal ini memiliki arti bahwa pelanggan merasa adanya kekurangan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Pelanggan mengharapkan perbaikan dan pelayanan yang lebih baik dan cepat.

Dilihat dari unsur penilaian selain masih ada nilai yang rendah yaitu dalam hal kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, terdapat juga 2 (dua) unsur dengan penilaian yang tinggi, yaitu pada unsur penanganan kewajaran tarif yang mencapai nilai 3.84 dan unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang juga mendapat apresiasi yang baik oleh masyarakat, yang dalam hal ini adalah pelanggan layanan jasa BBSPJILM yang mendapatkan nilai 3,84.

3.3.2 Analisa Hasil Survei Berdasarkan Ketercapaian Responden

Pada tahun 2022, jumlah customer pelayanan BBSPJILM telah melewati angka 450, artinya potensi populasi untuk responden SKM berkisar pada angka yang sama yaitu 450. Sedangkan jumlah responden yang berpartisipasi pada SKM BBSPJILM 2022 mencapai 179 orang. Berdasarkan tabel Morgan dan Krejcie mengenai perbandingan antara potensi populasi dan ketercapaian responden yang tercantum dalam PermanpanRB No. 14 Tahun 2017, ditemukan bahwa jumlah populasi 450 seharusnya sebanding dengan 205 responden SKM. Hal ini perlu dicapai karena mempengaruhi validitas hasil survei. Semakin tinggi presentase ketercapaiannya maka makin valid hasil survei SKM. Pada tahun 2022, 179 orang responden SKM BBSPJILM berbanding 205 orang responden yang menjadi standar pada tabel Morgan dan Krejcie, maka ketercapaian reponden pada 2022 adalah sebesar 88%.

3.4 Hasil Survei Berdasarkan Variabel Layanan

Dalam menjalankan tupoksinya, saat ini Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin (BBSPJILM) berfokus pada standardisasi dan pelayanan jasa teknis pada dunia industri. Adapun ruang lingkup pelayanan jasa teknis BBSPJILM adalah Kalibrasi, Pengujian, Sertifikasi (SNI & ISO 9001:2015), rancang bangun dan perekayasaan industri (RBPI) serta pelatihan. Dalam kaitan ruang lingkup pelayanan, hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) yang berbentuk indeks kepuasan masyarakat (IKM) dijabarkan melalui tabel berikut:

Tabel 3 IKM & Responden Berdasarkan Variabel Layanan

No	Variabel Pelayanan	Jumlah Reponden	Presentase Responden (%)	Nilai Indeks
1	Kalibrasi	62	34,08	3,84
2	Pengujian	37	20,68	3,83
3	Pelatihan	28	15,65	3,75
4	Rancang Bangun & Perekayasaan Industri (RBPI)	19	10,62	3,70
5	Sertifikasi	33	18,44	3,73

Dari analisa hasil survei berdasarkan variabel layanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kalibrasi memiliki Indeks tertinggi yaitu 3,84 Indeks dengan jumlah responden 62 orang atau setara dengan 34,08% berbanding total 179 responden SKM. Sedangkan pelayanan dengan indeks terendah adalah RBPI yaitu 3,70 Indeks dengan jumlah responden 19 atau setara dengan 10,62% berbanding total 179 responden.

A) Hasil Survei Pelayanan Kalibrasi

Pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam ruang lingkup pelayanan kalibrasi terdapat total 62 responden yang berpartisipasi dari total 179 responden SKM atau setara dengan 34,08% dengan nilai indeks 3,84. Adapun rincian hasil survei responden pelayanan kalibrasi berdasarkan unsur pelayanan

disajikan melalui tabel berikut:

Tabel 4 Hasil Survei Layanan Kalibrasi Berdasarkan Unsur Layanan

No Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
U1	Persyaratan Layanan	3,90
U2	Kemudahan Prosedur	3,95
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,69
U4	Kewajaran Tarif	3,77
U5	Kesesuaian Layanan dan Hasil	3,73
U6	Kompetensi Petugas Layanan	3,84
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,88
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,82
U9	Penanganan Pengaduan Layanan	3,91

Pada tabel diatas bisa disimpulkan bahwa pada survei pelayanan kalibrasi berdasarkan unsur layanan, nilai indeks yang tertinggi adalah pada unsur Penanganan Pengaduan Layanan (U9) dengan 3,91 indeks. Sedangkan indeks yang terendah adalah unsur kecepatan waktu pelayanan (U3) yaitu 3,69.

B) Hasil Survei Pelayanan Pengujian

Pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam ruang lingkup pelayanan pengujian terdapat total 37 responden yang berpartisipasi dari total 179 responden SKM atau setara dengan 20,68% dengan nilai indeks 3,83. Adapun rincian hasil survei responden pelayanan kalibrasi berdasarkan unsur pelayanan disajikan melalui tabel berikut:

Tabel 5 Hasil Survei Layanan Pengujian Berdasarkan Unsur Layanan

No Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
U1	Persyaratan Layanan	3,78
U2	Kemudahan Prosedur	3,83
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,73
U4	Kewajaran Tarif	3,83
U5	Kesesuaian Layanan dan Hasil	3,75
U6	Kompetensi Petugas Layanan	3,81
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,89
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,84
U9	Penanganan Pengaduan Layanan	3,94

Berdasarkan tabel diatas bisa disimpulkan bahwa pada survei pelayanan kalibrasi berdasarkan unsur layanan, nilai indeks yang tertinggi adalah pada unsur Penanganan dan Pengaduan Layanan (U9) dengan 3,94 indeks. Sedangkan indeks yang terendah adalah unsur Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) yaitu 3,73.

C) Hasil Survei Pelayanan Pelatihan

Pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam ruang lingkup pelayanan pengujian terdapat total 28 responden yang berpartisipasi dari total 179 responden SKM atau setara dengan 15,65% dengan nilai indeks 3,75. Adapun rincian hasil survei responden pelayanan kalibrasi berdasarkan unsur pelayanan disajikan melalui tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Survei Layanan Pelatihan Berdasarkan Unsur Layanan

No Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
U1	Persyaratan Layanan	3,64
U2	Kemudahan Prosedur	3,68
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,68
U4	Kewajaran Tarif	3,89
U5	Kesesuaian Layanan dan Hasil	3,71
U6	Kompetensi Petugas Layanan	3,71
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,85
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,68
U9	Penanganan Pengaduan Layanan	3,85

Dari tabel diatas bisa disimpulkan bahwa pada survei pelayanan kalibrasi berdasarkan unsur layanan, nilai indeks yang tertinggi adalah pada unsur Kewajaran Tarif (U4) dengan 3,89 indeks. Sedangkan indeks yang terendah adalah unsur kesesuaian layananan berbanding hasil (U8) yaitu 3,68.

D) Hasil Survei Pelayanan RBPI

Pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam ruang lingkup pelayanan Rancang Bangun dan Perekayasaan Industri (RBPI) terdapat total 19 responden yang berpartisipasi dari total 179 responden SKM atau setara dengan 10,62% dengan nilai indeks 3,70. Adapun rincian hasil survei responden pelayanan RBPI berdasarkan unsur pelayanan disajikan melalui tabel berikut:

Tabel 7 Hasil Survei Layanan RBPI Berdasarkan Unsur Layanan

No Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
U1	Persyaratan Layanan	3,52
U2	Kemudahan Prosedur	3,73
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,37
U4	Kewajaran Tarif	3,89
U5	Kesesuaian Layanan dan Hasil	3,79
U6	Kompetensi Petugas Layanan	3,68
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,84
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,68
U9	Penanganan Pengaduan Layanan	3,73

Berdasarkan tabel diatas bisa disimpulkan bahwa pada survei pelayanan RBPI berdasarkan unsur layanan, nilai indeks yang tertinggi adalah pada unsur Kewajaran Tarif (U4) dengan 3,89 indeks. Sedangkan indeks yang terendah adalah Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) yaitu 3,37.

E) Hasil Survei Pelayanan Sertifikasi

Pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam ruang lingkup pelayanan Sertifikasi terdapat total 33 responden yang berpartisipasi dari total 179 responden SKM atau setara dengan 18,44% dengan nilai indeks 3,73. Adapun rincian hasil survei responden pelayanan RBPI berdasarkan unsur pelayanan disajikan melalui tabel berikut:

Tabel 8 Hasil Survei Layanan Sertifikasi Berdasarkan Unsur Layanan

No Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks
U1	Persyaratan Layanan	3,70
U2	Kemudahan Prosedur	3,67
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,61
U4	Kewajaran Tarif	3,82
U5	Kesesuaian Layanan dan Hasil	3,88
U6	Kompetensi Petugas Layanan	3,73
U7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,76
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,67
U9	Penanganan Pengaduan Layanan	3,73

Dari tabel diatas bisa disimpulkan bahwa pada survei pelayanan sertifikasi berdasarkan unsur layanan, nilai indeks yang tertinggi adalah pada unsur Kesesuaian Layanan dan Hasil (U5) dengan 3,88 indeks. Sedangkan indeks yang terendah adalah Kecepatan Waktu Pelayanan (U3) yaitu 3,61.

3.5 Evaluasi dan Rencana Tindak lanjut

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.

Untuk perbaikan ketepatan waktu pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa opsi antara lain:

- Penerapan dan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditetapkan;
- Dilakukan pengembangan (*improvement*) terhadap aplikasi pelayanan SIM, dimana telah dibuat aplikasi baru yaitu SALAM yang akan mulai digunakan pada tahun 2023.
- 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.

Hal penting lainnya dalam kegiatan survei ini yaitu validitas suatu hasil survei, dimana kualitas responden, dan metode survei yang dilakukan harus lebih proaktif dan tidak terbatas dari pelanggan yang datang langsung ke bagian pelayanan saja, tetapi perlu juga dilakukan metode survei lainnya seperti *door to door* dan wawancara dengan mendatangi ke pelanggan (industri) yang dinilai dapat memberikan masukannya. Selain itu, perubahan dari kuisioner manual menjadi e-kuisioner juga diperlukan untuk menunjang kemudahan responden untuk berpartisipasi dalam survei, ditambah dengan pembuatan monitoring dashboard yang menampilkan data SKM secara *realtime*, sehingga hasil SKM bisa dipantau kapanpun sebagai acuan evaluasi peningkatan pelayanan publik oleh manajemen. Saat ini, ketercapaian jumlah responden SKM BBSPJILM mencapai 88% dari target, maka diperlukan adanya peningkatan ketercapaian responden untuk validitas hasil survei.

Tabel 9 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
Unsur IKM & Metode Survei

NO	HASIL EVALUASI SURVEI	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Penggunaan aplikasi baru untuk menunjang kecepatan pelayanan secara online yaitu SALAM	Tahun 2023	UPP dan Lab/Workshop
2	Ketercapaian Jumlah responden Berdasarkan tabel morgan & krajie	Pengalihan kuisioner manual menjadi e-kuisioner untuk memudahkan responden berpartisipasi dalam survei	Tahun 2023	UPP
3	Monitoring hasil survei secara periodik	Pembuatan monitoring dashboard SKM yang menampilkan data realtime di situs bblm.go.id	Tahun 2023	UPP

3.6 Perbandingan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

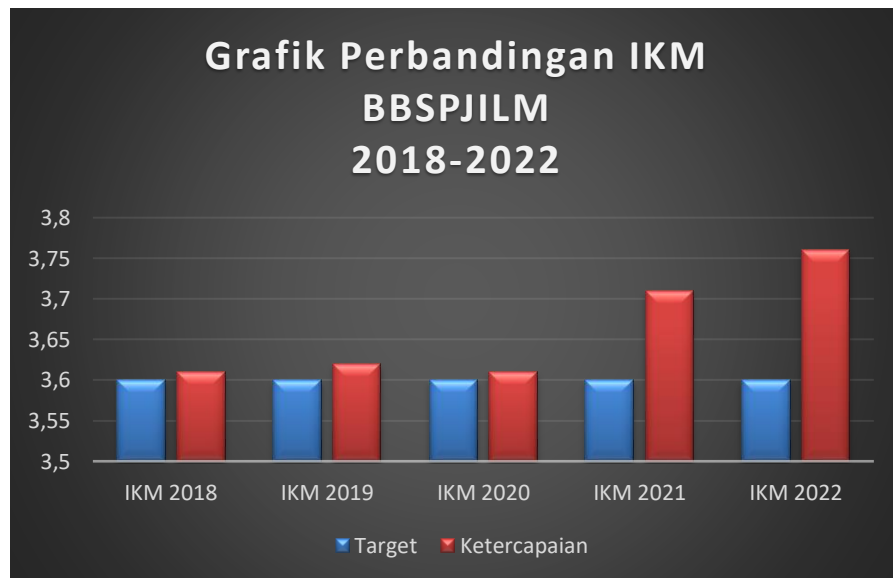
Perbandingan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat antara tahun 2017 sampai dengan tahun 2021 sebagai berikut:

Tabel 5 Perbandingan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018-2022

Indikator Kinerja	Capaian TA. 2018	Capaian TA. 2019	Capaian TA. 2020	Capaian TA. 2021	Capaian TA. 2022
Tingkat kepuasan pelanggan	3,61 indeks	3,62 Indeks	3,61 Indeks	3,71 Indeks	3,76 Indeks

Dari data diatas, pada tahun 2018 indeks survei kepuasan masyarakat (IKM) mencapai 3,61 indeks pada skala 4, dan pada tahun 2019 s.d 2021 indeks kepuasan masyarakat bersifat fluktuatif yaitu dengan nilai antara 3.62, 3.61 hingga 3.71. Pada tahun 2022, indeks kepuasan masyarakat mengalami pencapaian tertinggi yaitu 3,76.

Perbandingan antara target dengan realisasi tingkat kepuasan masyarakat apabila dilihat dalam grafik dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 8 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat tahun 2018-2022

Pada tahun 2018 s.d 2022 target indeks kepuasan masyarakat berada diangka 3,6 indeks dan realisasi telah mencapai target yaitu berkisar antara 3,61 s.d 3.76 indeks.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Hal ini terbukti dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 94,1% atau (Nilai Interval Indeks) 3,76.
2. Pelayanan prima memerlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas -berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

4.2 Rekomendasi

- 1 Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Logam dan Mesin (BBSPJILM) perlu menunjuk dan menugaskan Tim Survei IKM atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei dan melakukan pemantauan serta evaluasi terhadap pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- 2 Agar dapat membandingkan indeks kinerja unit pelayanan BBSPJILM secara berkala, maka diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan
- 3 Unit 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.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. DATA SURVEI

Nomor	Unit	Jenis Pelayanan	Perusahaan	Contact Person	Usia	Kelomp	Jenis	Pendid	Pekerjaan	Persyar	Kemuda	Kecepat	Kewajar	Kesesu	Kompet	Kesopa	Kualitas	Penang
1	BBLM	Kalibrasi	PT. Global Quality Indonesia	Rahardian	27	2	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	3	4	3	3	3	3	3	4	4
2	BBLM	Kalibrasi	CV. BB Metalindo	Cevi Surjadi	29	2	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	BBLM	Kalibrasi	PT. Mandiri Transforma Global	Fahmi	32	3	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	3	3	3	3	4	4	4
4	BBLM	Kalibrasi	PT. Sucofindo (Peresro)	Suheri Santoso	41	4	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	BBLM	Kalibrasi	PT. Kreasi Unggul Akurasi	Supri	40	4	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	BBLM	Kalibrasi	PT. Bintang Dinoris Perkasa	Didit Hermawan	41	4	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	BBLM	Kalibrasi	PT. Lingga Karya Anugerah Sejati	Ucu Suherman	52	5	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	BBLM	Kalibrasi	PT. Iwaki Glass Indonesia	Rian S	34	3	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	BBLM	Kalibrasi	PT. Hayako Prima Indonesia	Enjang	32	3	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	BBLM	Kalibrasi	PT. Chuthatsu Indonesia	Yusuf	40	4	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
11	BBLM	Kalibrasi	PT. Twink Indonesia	Ate Y	56	5	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	BBLM	Kalibrasi	PT. Kerta Laksana	Dimijati	40	4	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	BBLM	Kalibrasi	PT. Jaiindo Metal Industries	Carlo	47	4	Laki-laki	S1	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	BBLM	Kalibrasi	PT. Termaco Perkasa Enggineering	Muh Mudzakir	49	5	Laki-laki	Diploma	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	BBLM	Kalibrasi	PT. Padina Baraja Jaya	Irman	30	3	Laki-laki	S1	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	BBLM	Kalibrasi	PT. Indogas Cipta Abadi	Aris Gustiawan	31	3	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	BBLM	Kalibrasi	PT. Patra Badak Arun Solusi	Cecep Saefulloh	55	5	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	BBLM	Kalibrasi	PT. National Andalan Services	Fito, M.G.	19	1	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	BBLM	Kalibrasi	PT. Sentral Teknologi Manajemen	Pardi	45	4	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	BBLM	Kalibrasi	PT. Medion Farma Jaya	Eko Priyanto	45	4	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	BBLM	Kalibrasi	PT. Aeser Tabayo Indonesia	Anas Sjuhud Rabbani	23	2	Laki-laki	S1	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	BBLM	Kalibrasi	Fa Merak Food Industries	Suwanto	33	3	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	BBLM	Kalibrasi	Balai Besar Keramik	Roby K	41	4	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	BBLM	Kalibrasi	PT. Mahana Energy	Andri Sopandi	39	3	Laki-laki	SMP	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	BBLM	Kalibrasi	CV. Mektan Babakan Tujuh Kali	Gurbani Rohadi A	52	5	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	BBLM	Kalibrasi	Balai Besar Keramik	Siti Rubiah	29	2	Perempuan	S1	PNS/TNI/Polri	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	BBLM	Kalibrasi	PT. Arras Mandiri	Agus Kusdeniar	50	5	Laki-laki	Sederajat	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	BBLM	Kalibrasi	PT. Cakramas Putra Semesta	Agung Rijandi A	40	4	Laki-laki	Diploma	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	BBLM	Kalibrasi	CV. Karya Indotama Inti	Raim A	32	3	Laki-laki	S1	Swasta/Viraswasta	4	4	3	3	3	3	4	4	4
30	BBLM	Kalibrasi	PT. Multi Instrumentasi Mandiri	Ivan	25	2	Laki-laki	S1	Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	BBLM	Kalibrasi	PT. Sadamaya Graha Teknologi	Nurman	34	3	Laki-laki	SMA Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	BBLM	Kalibrasi	PT. Tiforce Indonesia	Muklis	40	4	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	3	3	4	4	4	3	4
33	BBLM	Kalibrasi	PT. Heksa Instrumen Sinergi	Rizky Gunawan	24	2	Laki-laki	SMA Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	BBLM	Kalibrasi	PT. Sadamaya Graha Teknologi	Saeput H	33	3	Laki-laki	SMA Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	BBLM	Kalibrasi	PT. Mada Wikri Tunggal	Wildan Setia Permana	34	3	Laki-laki	SMA Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	BBLM	Kalibrasi	PT. Retabindo Dinamika Perkasa	Yoga	31	3	Laki-laki	SMA Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	BBLM	Kalibrasi	PT. Retabtama	Yoga	31	3	Laki-laki	SMA Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	BBLM	Kalibrasi	BPSMB Semarang	Doni Nur H	38	3	Laki-laki	S1	PNS/TNI/Polri	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	BBLM	Kalibrasi	PT. Sinar Terang Logamjaya	Pujiono	47	4	Laki-laki	SMA Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	BBLM	Kalibrasi	Pusat Riset Teknologi Tepat Guna	Aidi H	35	3	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	BBLM	Kalibrasi	PT. Prima Mulya	Gina Fauziah	24	2	Perempuan	Diploma	Pegawai Swasta/Viraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	BBLM	Kalibrasi	PT. Anugrah Spectra Glass	Dedi Sukirto	33	3	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	BBLM	Kalibrasi	BSPUI Padang	Yudo Purnomo	37	3	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/Polri Pegawai	4	4	4	3	4	4	4	3	4
44	BBLM	Kalibrasi	PT. GE Nusantara Turbine Servis	Farah Fitria Sari	26	2	Perempuan	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nomor	Unit	Jenis Pelayanan	Perusahaan	Contact Person	Usia	Kelomp	Jenis	Pendi	Pekerjaan	Persyar	Kemuda	Kecepat	Kewajar	Kesesu	Kompet	Kesopa	Kualitas	Penang
45	BBLM	Kalibrasi	PT. Technical Support Indonesia	Ricky	28	2	Laki-laki	SMA Sederajat	Pegawai Swasta/Wiraswasta	4	4	3	4	3	3	3	3	3
46	BBLM	Kalibrasi	PT. Era Baru Akurasindo	Ulul	28	2	Laki-laki	SMA Sederajat	Pegawai Swasta/Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	BBLM	Kalibrasi	PT. Ispat Indo	Budi Waluyo	52	5	Laki-laki	S1	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	BBLM	Kalibrasi	PT. Multiagro Makmur Abadi	Yudi Ari sandi	33	3	Laki-laki	SMP	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	BBLM	Kalibrasi	PT. Weharima Langgeng Lestar	Suwanto	33	3	Laki-laki	IMA Sederajat	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	BBLM	Kalibrasi	PT. Royal Impala	Nurhasjim	66	6	Laki-laki	IMA Sederajat	gawai Swasta/Wiraswa	3	4	3	4	3	4	4	4	4
51	BBLM	Kalibrasi	PT. Jembo Cable Company Tbk	Rohman	54	5	Laki-laki	IMA Sederajat	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	BBLM	Kalibrasi	PT. Sarandi Karja Nugraha	Dede Solihin	34	3	Laki-laki	IMA Sederajat	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	3	3	3	3	3	3	3
53	BBLM	Kalibrasi	PT. Indonesia Nippon Seiki	Rizki F	26	2	Laki-laki	IMA Sederajat	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	3	3	3	3	3	3	3
54	BBLM	Kalibrasi	PT. Patra Badak Arun Solusi	Mirnik H	41	4	Perempuan	S1	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	BBLM	Kalibrasi	PT. Tamindo Permai Glass	Totok Budianto	52	5	Laki-laki	S1	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	3	3	3	4	4	3	4
56	BBLM	Kalibrasi	PT. Altinex	Andreas Soedjono	29	2	Laki-laki	IMA Sederajat	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	BBLM	Kalibrasi	PT. Arum Teknologi Megatama	Afriandi	40	4	Laki-laki	S1	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4
58	BBLM	Kalibrasi	PT BINA Equipment Sejahtera	Erie Mochmud Fasya	45	45	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	3	4	3	4	4	4	4
59	BBLM	Kalibrasi	BBSF JKKP	Dwi Ningsih	36	36	Perempuan	S2	PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	3
60	BBLM	Kalibrasi	PT. Multi Faktorial	Karyono	67	67	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	3	3	3	4	4	3	4
61	BBLM	Kalibrasi	PT.mannel mitrajaya	Lukman fajri	36	36	Laki-laki	SLTA	Swasta	4	4	3	3	3	3	4	3	3
62	BBLM	Kalibrasi	pt tri artha manunggal	panji kristian putra	33	33	Perempuan	SLTA	Swasta	4	4	4	3	3	3	3	3	3
										3,9032258	3,9516129	3,6935484	3,7741935	3,7258065	3,8387097	3,8870968	3,8225806	3,9193548
63	BBLM	Pelatihan	Universitas Subang	Fajar Nurhadiansyah	24	2	Laki-laki	S1	Lainnya Pegawai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	BBLM	Pelatihan	SMK Tutwuri Handayani	Edi Supriyadi	56	5	Laki-laki	Diploma	Swasta/Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	4	3	4
65	BBLM	Pelatihan	SMK Tutwuri Handayani	Taufik Ismail	31	3	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	3	4
66	BBLM	Pelatihan	SMK Merdeka Soreang	Hendy Kustendy	52	5	Laki-laki	S2 Keatas	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	BBLM	Pelatihan	SMK Medina	Deni Kosasih	36	3	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4
68	BBLM	Pelatihan	SMK Medina	Sidik Sumarna	35	3	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	BBLM	Pelatihan	SMK Bandung Selatan 1	Budi Prijono	50	5	Laki-laki	S2 Keatas	Lainnya Pegawai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	BBLM	Pelatihan	PT. Maha Tandra Jewelry Band	Dewanda Rusdianto	27	2	Laki-laki	Diploma	Swasta/Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	BBLM	Pelatihan	PT. Maha Tandra	Dewanda HR	27	2	Laki-laki	Diploma SMA	Swasta/Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	BBLM	Pelatihan	PT. Maha Tandra	Yedi Setiadi	47	4	Laki-laki	SMA Sederajat	Swasta/Wiraswasta	4	4	4	4	3	4	3	3	4
73	BBLM	Pelatihan	PT. Maha Tandra	Agus Cahyana	36	3	Laki-laki	SMA Sederajat	Swasta/Wiraswasta	3	3	4	4	4	4	4	4	4
74	BBLM	Pelatihan	Puslabfor Bareskrim POLRI	Herijandi	42	4	Laki-laki	S2 Keatas	PNS/TNI/Polri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	BBLM	Pelatihan	PT. Sucofindo	M. Hermawan	37	3	Laki-laki	S1	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	BBLM	Pelatihan	PT. Chitose Internasional Tbk	Feri Febriana	42	4	Laki-laki	S1	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	BBLM	Pelatihan	BLBC Kelas 1 Jakarta BJB	M. Saptari	53	5	Laki-laki	S1	gawai Swasta/Wiraswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	BBLM	Pelatihan	PT. Sucofindo	M. Hermawan	37	37	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	BBLM	Pelatihan	Pt. Tirta Pratama Meterindo	Robi Permana	34	34	Laki-laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	4	3	3
80	BBLM	Pelatihan	PT. Surya Pratama Logam	Sutan	43	43	Laki-laki	SLTA	Swasta	3	4	3	4	4	4	4	4	4
81	BBLM	Pelatihan	SMK Tutwuri Handayani	Hadi Purnomo	43	43	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	3	3	4	4	3
82	BBLM	Pelatihan	SMK Merdeka Soreang	Asep Saepul	39	39	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	4	4	3	3	4	4	4
83	BBLM	Pelatihan	SMK Bandung Selatan 1	Prayogi	45	45	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	4	4	3	3	4	3	3
84	BBLM	Pelatihan	SMK Medina	Laksono Umar	40	40	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	3	2	4
85	BBLM	Pelatihan	PT. Maha Thandra	Raja Ilham	34	34	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	3	4	3	3	4	4	4
86	BBLM	Pelatihan	PT. Multiagro Makmur Abadi	Muhammad Sakib	42	42	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	2	4	4	4	4	4	4
87	BBLM	Pelatihan	PT. The Master Steel Manufact	Ronald Mardhian	38	38	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	4
88	BBLM	Pelatihan	PT. High Ace Industries	Rahmaniar	36	36	Perempuan	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	BBLM	Pelatihan	PT. Chitose Internasional Tbk	Koko Ahmad	40	40	Laki-laki	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	BBLM	Pelatihan	PT. Sucofindo Cabang Surabaya	Muhammad Amin	43	43	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	4	3	3	3	3

91	BBLM	helitian dan Pengemban	PT Kira Servis Indonesia	Anita R	33	33	Perempuan	S1	Swasta	4	4	3	4	3	3	4	3	3
92	BBLM	helitian dan Pengemban	PT. Multi Karya Rajawali	Rahmat Arofah	31	31	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	4	4	3	4	4	3	3
93	BBLM	helitian dan Pengemban	PT. Berkah Selaras Teknindo	Luthfi Hamid	40	40	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	3	3	3	3	3	3
94	BBLM	helitian dan Pengemban	CV. Mandala Teknik	Usman Latif	37	37	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	3	3	4	4	4	4	4
95	BBLM	helitian dan Pengemban	PT. Berkah Selaras Teknindo	Ronald Hasibuan	45	45	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	4	4	4	3	4	4	4
96	BBLM	helitian dan Pengemban	ITB	Alif bdul Rahman	22	22	Laki-laki	SLTA	Dosen/Mahasiswa	3	4	3	4	4	4	4	4	4
97	BBLM	helitian dan Pengemban	ITB	Fatwa Azam Maulana	21	21	Laki-laki	SLTA	Dosen/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4	4	4
98	BBLM	helitian dan Pengemban	CV. Catrasamba	Asep Suherman	33	33	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	3	3
99	BBLM	helitian dan Pengemban	Kario	Satriman	26	26	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	4	4	4	4	3	4	4
100	BBLM	helitian dan Pengemban	PT. Manggala Perkasa Engine	Rahmat Mulyana	36	36	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	3	4	3	3	4	3	3
101	BBLM	helitian dan Pengemban	CV. Multi Pilar Kreasindo	Arini Aneta	29	29	Perempuan	S1	Swasta	3	4	4	4	4	3	4	4	4
102	BBLM	helitian dan Pengemban	PT. Berkah Selaras Teknindo	Sasa RS	28	28	Perempuan	S1	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4
103	BBLM	helitian dan Pengemban	PT. Manggala Perkasa Engine	Vania Sari	32	32	Perempuan	S1	Swasta	4	3	4	4	4	4	3	4	4
104	BBLM	helitian dan Pengemban	PT. Gistew	Surya Solihin	45	45	Laki-laki	S1	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4
105	BBLM	helitian dan Pengemban	PD. Mekar Jaya	Wulan Sari	31	31	Perempuan	S1	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4
106	BBLM	helitian dan Pengemban	PT. Japa Indotama	Salma Wahab	30	30	Perempuan	S1	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	3	4
107	BBLM	helitian dan Pengemban	CV. Cakrawala Gunatama	Elvis	40	40	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	3	4	4	4	4	4	4
108	BBLM	helitian dan Pengemban	PT. Bendi Metal Perkasa	Supriyadi	41	41	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	BBLM	helitian dan Pengemban	PT. Kira Servis Indonesia	Eddu Chaerudin	66	6	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Wiraswasta	3	4	3	4	4	4	4	4	4

Nomor	Unit	Jenis Pelayanan	Perusahaan	Contact Person	Usia	Kelomp	Jenis	Pendidi	Pekerjaan	Persyar	Kemuda	Kecepat	Kewajar	Kesesu	Kompet	Kesopa	Kualitas	Penang	per Pelay
110	BBLM	Pengujian	CV. Mandala Teknik	Laesa	28	2	Laki-laki	Diploma	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
111	BBLM	Pengujian	Haris Teknik	Haris	45	4	Laki-laki	SMP	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
112	BBLM	Pengujian	HSRCC-CREC Station Depot	Grace	24	2	Perempuan	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3,33
113	BBLM	Pengujian	PT. Vivamas Adipratama	Abdillah Rostiani	28	2	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
114	BBLM	Pengujian	PT. Derazona Air Service	Seno Aji	35	3	Laki-laki	Diploma SMA	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
115	BBLM	Pengujian	Alia Kristika (ITB)	Alia Kristika (ITB)	21	2	Perempuan	Sederajat	Dosen/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
116	BBLM	Pengujian	PT. Eka Damar Insan Mulia	Ahmad Sahid	39	3	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
117	BBLM	Pengujian	PT. Asa Bintang Pratama	Kelvin Marzuki	26	2	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,11
118	BBLM	Pengujian	PT. Pifi Indonesia	Ade Sofyan Budi	28	2	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
119	BBLM	Pengujian	PT. Hakira Karya Utama	Poniman	27	2	Laki-laki	Diploma SMA	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
120	BBLM	Pengujian	PT. Surya Teguh Mandiri	Muhammad Rifki	23	2	Laki-laki	Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
121	BBLM	Pengujian	PT. PLN (Persero) Pusharis UT	Rida	30	3	Laki-laki	S1	BUMKMD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
122	BBLM	Pengujian	PT. Andalan Jaya Prima	Aji Prabowo	40	4	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
123	BBLM	Pengujian	PT. Tri Ratna Diesel Indonesia	Andari Wikanti	35	3	Perempuan	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
124	BBLM	Pengujian	PT. Indobaja Primamurni	Dadang Fachrudin	35	3	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,78
125	BBLM	Pengujian	PT. Kharisma Anugrah Jannah	Sandri	23	3	Laki-laki	SMA Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,78
126	BBLM	Pengujian	Muh. Miitaahuddin Ghazalba	Muh. Miitaahuddin Gh	24	2	Laki-laki	Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
127	BBLM	Pengujian	PT. Cipta Visi Sinar Kencana	Hendri Yuliantoro	45	4	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
128	BBLM	Pengujian	PT. Balgis Mandiri Konsultan	Reza Muhammad A	26	2	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
129	BBLM	Pengujian	Universitas Singaperbangsa Kat	M. Abid Alfari	21	2	Laki-laki	Diploma	Dosen/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
130	BBLM	Pengujian	Universitas Singaperbangsa Kat	Yusuf Firdaus	20	2	Laki-laki	Diploma	Dosen/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
131	BBLM	Pengujian	Universitas Muhammadiyah Ta	Faisal Abdul Aziz	25	2	Laki-laki	S1	Dosen/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
132	BBLM	Pengujian	PT. RKN Forge Indonesia	Didi W	36	3	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
133	BBLM	Pengujian	PT. Dirgantara Indonesia	Iip Syaepul M	35	3	Laki-laki	S1	BUMKMD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
134	BBLM	Pengujian	PT. Mekanika Periang	Triadi	59	5	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
135	BBLM	Pengujian	Hyundai Steel Company	Rozie FR	55	5	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
136	BBLM	Pengujian	PT. Waskita Beton Precast Tbk	Sugeng	56	5	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta/Viraswasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
137	BBLM	Pengujian	PT. Multi Instrumentasi	Hari G	48	4	Laki-laki	MA Sederajat	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
138	BBLM	Pengujian	CV. Hot Bertua	Bin Gin Sugiri	45	4	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
139	BBLM	Pengujian	PT. Anita Prima Indonesia	Kelik Agus Purwadi	48	4	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3,44
140	BBLM	Pengujian	Universitas Nusa Putra Sukabu	Yudi Nata	50	5	Laki-laki	S2 Keatas	Dosen/Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3,44
141	BBLM	Pengujian	CV. Tatonas	Tri Hidayanto	42	4	Laki-laki	S1	Pegawai Swasta/Viraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
142	BBLM	Pengujian	PT. HYUNDAI CORP INDONESIA	ROZIE, FR	56	56	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
143	BBLM	Pengujian	Laboratorium kimia agro	Asep sopyan	48	48	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,78
144	BBLM	Pengujian	Balai Besar Keramik	Bagu Priyanto	35	35	Laki-laki	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
145	BBLM	Pengujian	kementerian perdagangan	anita rahayu	34	34	Perempuan	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
146	BBLM	Pengujian	Nugraha hadi perdana/PT Duta	Nugraha hadi perdana	25	25	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00

147	BBLM	Sertifikasi	CV. Wijaya Sakti Metalindo	Ir. Yandhi Wijaya, S.T., P.	45	4	Laki-laki	S2 Keatas	Pegawai Swasta/Wiraswasta	4	4	3	4	4	4	3	4	4
148	BBLM	Sertifikasi	PT. Pindad (Persero)	Hera Rosmiati	35	3	Perempuan	S2 Keatas SMA	BUMN/ID Pegawai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	BBLM	Sertifikasi	PT. Indobaja Primamurni	Zainab	26	2	Perempuan	Sederajat	Swasta/Wiraswasta Pegawai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	BBLM	Sertifikasi	CV. Indo Java Steel	Agus Prabowo	58	5	Laki-laki	S1	Swasta/Wiraswasta Pegawai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	BBLM	Sertifikasi	PT. Blue Gas Indonesia	Doan Syahreza Aditya	45	4	Laki-laki	S1	Swasta/Wiraswasta Pegawai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	BBLM	Sertifikasi	PT. Blue Gas Indonesia	Serri Tiara S.	31	3	Laki-laki	S2 Keatas	Swasta/Wiraswasta	3	4	3	3	3	4	3	4	4
153	BBLM	Sertifikasi	PT. PVI	Fenny Julianawati	52	5	Perempuan	S1	Swasta/Wiraswasta Pegawai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	BBLM	Sertifikasi	PT. Primawaru Industri	Agung Baskoro	25	2	Laki-laki	Diploma	Swasta/Wiraswasta Pegawai	3	2	3	4	4	3	4	3	4
155	BBLM	Sertifikasi	PT. Pifi Indonesia	Ade Sofyan Budi	28	2	Laki-laki	S1	Swasta/Wiraswasta Pegawai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	BBLM	Sertifikasi	PT. Rumbio Jaya Steel	Budi Rosadi	33	3	Laki-laki	S1	Swasta/Wiraswasta Pegawai	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	BBLM	Sertifikasi	CV. Hasil Karya	Asep Sopyan	43	43	Laki-laki	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	BBLM	Sertifikasi	PT. Anugrah Pratama Teknologi	Andri Supriyansyah	35	35	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	BBLM	Sertifikasi	PT. Industri Paku Ulii Marabu	Aldifa Nur	30	30	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	BBLM	Sertifikasi	PT. PINDAD (PERSERO)	Suherman	40	40	Laki-laki	S1	BUMD/IN	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	BBLM	Sertifikasi	CV. Wijaya Sakti Metalindo	Sigit Hasbullah	45	45	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	BBLM	Sertifikasi	CV. Indo Java Steel	Rahmanda Putri	30	30	Perempuan	SLTA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	BBLM	Sertifikasi	PT. Indobaja Primamurni	Robert Salamessy	39	39	Laki-laki	S1	Swasta	4	3	3	4	4	3	3	3	3
164	BBLM	Sertifikasi	CV. Musim Panen	Rizki Yanuar	34	34	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	BBLM	Sertifikasi	PT. Blue Gas Indonesia	Muhammad Rizal	38	38	Laki-laki	S1	Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3
166	BBLM	Sertifikasi	PT. Kreuz Biko Indonesia	Khairul Fitrah	35	35	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	BBLM	Sertifikasi	CV. Surya Makmur	Susan	42	42	Perempuan	S1	Swasta	4	3	3	3	4	3	4	3	3
168	BBLM	Sertifikasi	CV. Indo Java Steel	Virgiawan	42	42	Laki-laki	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3
169	BBLM	Sertifikasi	PT. Prima Waru Industri	Andriyansyah Putra	32	32	Laki-laki	S1	Swasta	3	4	3	4	4	4	4	3	3
170	BBLM	Sertifikasi	PT. PIFI Indonesia	Cecep Suhartin	48	48	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	4
171	BBLM	Sertifikasi	PT. Mitra Cahaya Abadi Metalin	Fahrul N	35	35	Laki-laki	S1	Swasta	3	3	3	4	4	4	3	3	3
172	BBLM	Sertifikasi	PT. Atmaja Jaya	Suprihatin	50	50	Laki-laki	S1	Swasta	4	3	4	3	4	3	3	3	3
173	BBLM	Sertifikasi	PT. Carosteel Media Panen	Andrian Permana	38	38	Laki-laki	S1	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	4	3
174	BBLM	Sertifikasi	PT. Asa Bintang Pratama	Lauren S	32	32	Perempuan	S1	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4
175	BBLM	Sertifikasi	PT. Ever Age Valves Metals	Luna Saura	30	30	Perempuan	S1	Swasta	4	4	3	4	4	3	4	4	4
176	BBLM	Sertifikasi	PT. Arita Prima Indonesia Tbk	Harlinda DF	38	38	Perempuan	S1	Swasta	3	4	3	4	4	4	4	3	3
177	BBLM	Sertifikasi	PT. Mega Jaya Logam	Hamid	45	45	Laki-laki	SLTA	Swasta	3	3	3	3	4	3	3	4	4
178	BBLM	Sertifikasi	PT. Surabaya Wire	Mizan R	36	36	Laki-laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	BBLM	Sertifikasi	PT. Barindo Anqqun Industri	Baqus Sulaksono	36	36	Laki-laki	S1	Swasta	3	3	4	3	3	4	3	4	4

Total Responden	179	
Berdasarkan Jenis Kelamin		
Laki-laki	153	85,47
Perempuan	26	14,53
Berdasarkan Pendidikan		
S2 Keatas	13	7,26
S1	99	55,31
Diploma	13	7,26
SMA Sederajat	51	28,49
SMP	3	1,68
Berdasarkan Pekerjaan		
Pegawai Swasta/Wiraswasta	148	82,68
BUMN/D	4	2,23
PNS/TNI/POLRI	10	5,59
Dosen/Mahasiswa	6	3,35
Lainnya	11	6,15
Berdasarkan Pelayanan		
Kalibrasi	61	34,08
Pengujian	38	21,23
Sertifikasi	33	18,44
Pelatihan	28	15,64
RBPI	19	10,61

Pertanyaan SKM	Jumlah Kuisioner SKM	Nilai Interval Indeks (NRR) SKM	NRR Tertimbang (NRRX1/9) SKM	Indeks per Unsur SKM	Interval Konversi Indeks SKM	Total NRR Tertimbang SKM
Persyaratan Layanan	179	3,72	0,41	10,33	94,08	3,76
Kemudahan Prosedur		3,77	0,42	10,47		
Kecepatan Waktu Pelayanan		3,62	0,40	10,06		
Kewajaran Tarif		3,84	0,43	10,67		
Kesesuaian Layanan dan Hasil		3,77	0,42	10,47		
Kompetensi Petugas Layanan		3,75	0,42	10,42		
Kesopanan dan Keramahan Petugas		3,84	0,43	10,67		
Kualitas Sarana & Prasarana		3,73	0,41	10,36		
Penanganan Pengaduan Layanan		3,83	0,43	10,64		

MONITORING DASHBOARD SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2022
Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BBSPJILM) - Kementerian Perindustrian RI



Jumlah Responden

179

Responden berdasarkan jenis kelamin

1. Laki-laki	122
2. Perempuan	56

Responden berdasarkan jenis pelayanan

1. Kalibrasi	22
2. Pengujian	33
3. Sertifikasi	22
4. Pelatihan	22
5. Penelitian dan...	10

Responden berdasarkan pendidikan

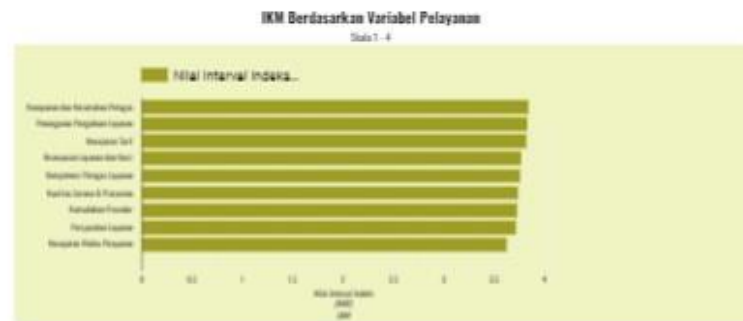
1. SD	99
2. SMP/ sederajat	49
3. Diploma	18
4. D3/Kesasa	10
5. S1/S2	8

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Skala 1 - 4

3,76

NILAI IKM
Skala 1 - 100

94,1



Tabel IKM Berdasarkan Rasio Variabel dan Usur Pelayanan
Skala 1 - 4

Jenis Pelayanan	Kecepatan Status Pelayanan	Kejelasan Proses	Kecepatan Layanan dan Hasil	Kepercayaan dan Keterbacaan Data	Kejelasan Tim	Kejelasan Biaya Jasa	Kejelasan Biaya Proses	Pengawasan Terhadap Jasa	Kepercayaan Layanan
1. Pengujian	3,76	3,88	3,82	3,81	3,82	3,89	3,89	3,87	3,82
2. SPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3. Mutu	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4. S	3,83	3	3,57	4	3,83	4	3,83	4	4
5. Penelitian dan ...	3,17	3,66	3,76	3,83	3,89	3,87	3,87	3,71	3,66

http://www.bbblm.go.id/?page_id=1189

LAMPIRAN 2. KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI
BALAI BESAR LOGAM DAN MESIN
 Jalan Sangkurang No.12 Bandung 40135
 Telp: 2503171, 2503172

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK
 BALAI BESAR LOGAM DAN MESIN BANDUNG**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00* 13.00 – 16.00*

Profil Responden

1. Nama :	5. Pekerjaan :
2. Umur : tahun	<input type="checkbox"/> 1.PNS/TNPPOLRI <input type="checkbox"/> 3. BUM/ D <input type="checkbox"/> 5. Lainnya
3. Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> 2.Dosen/ Mahasiswa <input type="checkbox"/> 4. Pegawai Swasta/Wiruwasta
4. Pendidikan terakhir : <input type="checkbox"/> 1. SMP <input type="checkbox"/> 4. S1 <input type="checkbox"/> 2. SMA <input type="checkbox"/> 52 keatas <input type="checkbox"/> 3. Diploma	6. Nama instansi/ Institusi bekerja : <i>(Sebutkan)</i>

Jenis Layanan Penelitian dan Pengembangan Sertifikasi Kalibrasi
 Pelatihan Pengujian Supervisi dan Konsultasi

Jenis Produk/Jasa Layanan _____

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Berilah tanda ✓ sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara pada kolom berikut)

NO.	PARAMETER PELAYANAN	PENILAIAN TERHADAP PARAMETER PELAYANAN			
		1	2	3	4
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	<input type="checkbox"/> Tidak Mudah	<input type="checkbox"/> Kurang Mudah	<input type="checkbox"/> Mudah	<input type="checkbox"/> Sangat Mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Cepat	<input type="checkbox"/> Kurang Cepat	<input type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Sangat Cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	<input type="checkbox"/> Sangat Mahal	<input type="checkbox"/> Cukup Mahal	<input type="checkbox"/> Murah	<input type="checkbox"/> Wajar
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Kompeten	<input type="checkbox"/> Kurang Kompeten	<input type="checkbox"/> Kompeten	<input type="checkbox"/> Sangat Kompeten
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Sopan dan Ramah	<input type="checkbox"/> Kurang Sopan dan Ramah	<input type="checkbox"/> Sopan dan Ramah	<input type="checkbox"/> Sangat Sopan dan Ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	<input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Kurang Baik	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Sangat Baik
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	<input type="checkbox"/> Tidak Ada	<input type="checkbox"/> Ada tetapi tidak berfungsi	<input type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal	<input type="checkbox"/> Dikelola dengan baik

3.1.5.5/01

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN YANG BEBAS DARI KORUPSI

Menurut Bapak/Ibu/Saudara, bagaimana kualitas pelayanan pada rincian pernyataan berikut ini:
(Berilah tanda ✓ sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara pada kolom kualitas pelayanan)

No.	Uraian Pernyataan	Kualitas Pelayanan			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4
1.	Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN)				
2.	Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang				
3.	Tidak terdapat praktek percaloan/perantara yang tidak resmi				
4.	Petugas pelayanan tidak diskriminatif				
5.	Tidak terdapat pungutan liar				
6.	Petugas pelayanan tidak meminta/menuntut imbalan uang maupun barang terkait pelayanan yang diberikan				
7.	Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan				

Saran/Komentar :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Catatan:

1. Apabila saran/komentar tidak cukup, dapat ditulis pada kertas lain
2. Jawaban kuisioner ini bersifat rahasia dan hanya untuk keperluan Tim Unit Pelayanan Publik dan Tim Reformasi Birokrasi BB, Logam dan Mesin

MAKLUMAT PELAYANAN

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN, KALIBRASI, SERTIFIKASI, PELATIHAN, SUPERVISI, KONSULTASI SERTA PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN, DI BIDANG LOGAM DAN MESIN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN; DAN KAMI SIAP MENERIMA SANKSI JIKA PELAYANAN KAMI TIDAK SESUAI DENGAN KESEPAKATAN YANG TELAH DITETAPKAN"



Apabila terdapat pengaduan, saran, dan masukan mohon disampaikan melalui surat ke Balai Besar Logam dan Mesin
Jl. Sangkurang No. 12 Bandung 40135 atau via telp ke (022) 2503171 ext 218 dan whatsapp ke nomor 08128282917 atau via E-mail ke
: pemosaran.bb6m@yahoo.co.id, sekretariat_bb6m@kemperin.go.id atau datang langsung.

3.1.5.5/01

LAMPIRAN 3. E-KUISSIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi atas Pelayanan Publik di BBLM

Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh BBLM. Identitas Bapak/Ibu akan kami rahasiakan.

 bbimpemasaran@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#) 

***Wajib**

1. Nama Anda *

Jawaban Anda _____

2. Umur *

Jawaban Anda _____

3. Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

4. Pendidikan Terakhir *

SD

SLTP

SLTA

S1

S2

S3

5. Pekerjaan *

PNS

TNI/POLRI

BUMD/BN

Swasta

Dosen/Mahasiswa

Lainnya

6. Nama instansi/institusi bekerja *

Jawaban Anda _____

7. Jenis Layanan *

Penelitian dan Pengembangan

Pelatihan

Sertifikasi

Pengujian

Kalibrasi

Survey Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

1 2 3 4

Tidak Sesuai Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

1 2 3 4

Tidak Mudah Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

1 2 3 4

Tidak Cepat Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

1 2 3 4

Sangat Mahal Sangat Murah

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

1 2 3 4

Tidak Sesuai Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ? *

1 2 3 4

Tidak Kompeten Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *

1 2 3 4

Tidak Sopan dan Ramah Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? *

1 2 3 4

Buruk Sangat Baik

<http://bblm.go.id/survei>



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

JalanSangkuriang No.12 Bandung 40135
Telp: 2503171, 2503172

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK**

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

TAHUN 2022

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : JASA TEKNIS BBSPIJLM
<p>94.1</p> <p>SANGAT BAIK</p> <p>NILAI INDEKS 3.76</p>	<p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 179 Orang JENIS KELAMIN: L=153 orang, P=26 Orang PENDIDIKAN : SMP = 3 Orang SMA = 51 Orang Diploma = 13 Orang S1 = 99 Orang S2 = 13 Orang</p> <p>Periode Survei = 01 Januari s.d 31 Desember 2022</p>

**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, 31 Desember 2022

Kepala, 



Gunawan