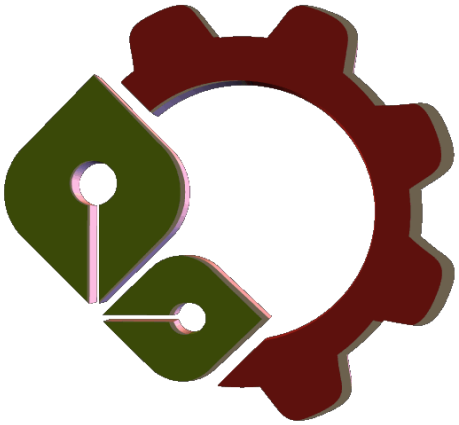
LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

BADAN PENELITIAN DAN PENGEBANGAN INDUSTRI

BALAI BESAR LOGAM DAN MESIN

2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Besar Logam dan Mesin dapat dilaksanakan. Pengukuran 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 Logam dan Mesin mempunyai komitmen yang kuat untuk melaksanakan dan mengimplementasikan perbaikan 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, 31 Desember 2016
Kepala Balai Besar Logam dan Mesin

Eddy Siswanto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR		1
DAFTAR ISI		2
BAB I PENDAHULUAN		3
I.1	Latar Belakang	3
I.2	Dasar Hukum	4
I.3	Maksud dan Tujuan	5
I.4	Sasaran	5
I.5	Manfaat	5
BAB II METODE		6
2.1	Ruang Lingkup	6
2.2	Tahapan Kegiatan Survey	6
	2.2.1 Persiapan	7
	2.2.2 Pengumpulan Data	9
	2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	9
	2.2.4 Penyusunan Laporan	9
	2.2.5 Evaluasi dan Tindak Lanjut	9
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		10
3.1	Data Hasil Survei	10
3.2	Analisis Kepuasan Masyarakat	12
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		16
IV.1	Kesimpulan	16
IV.2	Rekomendasi	16
LAMPIRAN		17-25

BAB I. PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Kepuasan masyarakat merupakan satu dari delapan area perubahan dalam reformasi birokrasi. Oleh karenanya, kepuasan masyarakat ibaratnya kepuasan pelanggan dalam sebuah perusahaan perlu diukur.

Pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 menyusun Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 2 ayat (1) mewajibkan Penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2014 tersebut, didefinisikan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat

(SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kuantitatif dan kualitatif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kinerjanya.

Oleh karena itu, pada tahun 2016 ini dilakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan Balai Besar Logam dan Mesin. Sehubungandengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasaan Masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sehingga dapat diperoleh rekomendasi / saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
4. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sehingga akan diperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.4. SASARAN

Adapun yang menjadi sasaran dan hasil yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 MANFAAT

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

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing- masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

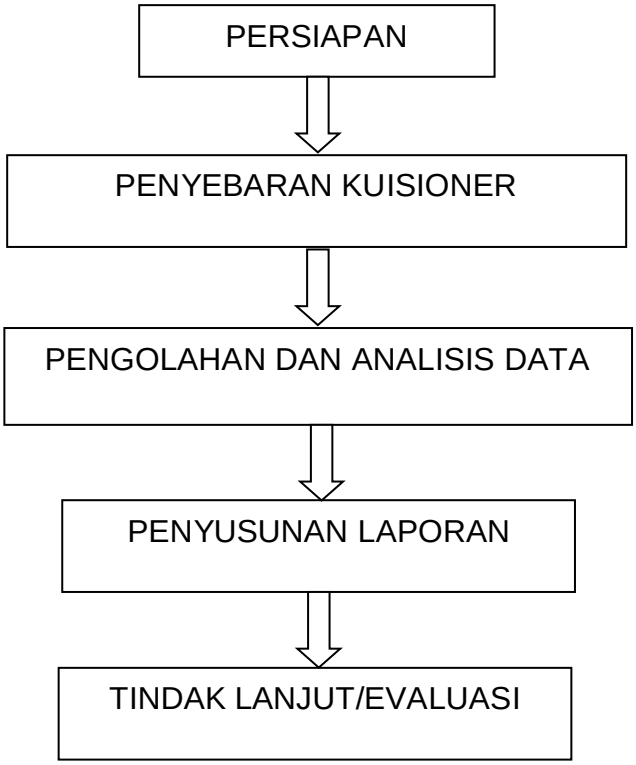
BAB II METODE

2.1. RUANG LINGKUP

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan Balai Besar Logam dan Mesin dengan pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s.d Desember Tahun 2016 terhadap seluruh bidang Pelayanan diantaranya pelayanan jasa kalibrasi, pengujian, sertifikasi, litbang, dan rancang bangun perekayasaan industri (pemesinan, pengelasan, pengecoran dan jasa engineering). Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada pengguna layanan Balai Besar Logam dan Mesin sebanyak 51 (lima puluh satu) responden. Dengan perwakilan responden tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Balai Besar Logam dan Mesin kepada pelanggannya.

2.2. TAHAPAN KEGIATAN SURVEI

Tahapan kegiatan survei kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :



2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibuat dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna jasa layanan BBLM.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagai atas 2 (dua) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden yang meliputi informasi perusahaan dan informasi responden. Informasi perusahaan terdiri dari nama perusahaan, alamat, no. Telp/fax dan alamat email. sedangkan informasi responden terdiri dari umur, jenis kelamin, dan jabatan

Bagian II : Daftar pertanyaan. Terdiri dari 9 kriteria atau dimensi (variabel) yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

a. Tampilan Fisik (tangible) yaitu bukti fisik dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.
b. Keandalan (reliability) mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti dalam memberikan jasanya secara tepat sejak awal (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.
c. Daya Tanggap (responsiveness) yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
d. Kompetensi (competence) artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

e. Perilaku/Kesopanan (courtesy) meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon dan lain lain).
f. Kredibilitas (credibility) yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama instansi, reputasi instansi, karaktersitik pribadi contact personel dan interaksi dengan pelanggan.
g. Keamanan (security) yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu – raguan.
h. Akses (access) yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain – lain.
i. Komunikasi (communication) artinya memberikan informasi kepada pelangga dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

3. Bentuk Jawaban

Jawaban kuisioner kepuasan masyarakat/pelanggan dengan cara memberikan tanda cek (√) pada kolom Harapan dan Kinerja sesuai penilaian anda pada masing-masing fitur pelayanan yaitu :

a. **Harapan :** Menunjukkan seberapa besar harapan anda terhadap jasa pelayanan BBLM
b. **Kinerja :** Menunjukkan seberapa besar penilaian anda terhadap kinerja pelayanan BBLM

Untuk Kriteria penilaian kolom harapan untuk kategori sangat berharap diberi nilai persepsi 1, Tidak Berharap diberi nilai persepsi 2, Netral (ragu-ragu) diberi nilai persepsi 3, berharap diberi nilai persepsi 3 dan sangat berharap diberi nilai persepsi 5. Penilaian terhadap kriteria kinerja diberi nilai 1 apabila kinerja sangat buruk, nilai 2 apabila kinerja buruk, nilai 3 apabila Netral (ragu-ragu), nilai 4 apabila baik, dan nilai 5 apabila sangat baik.

b) Penyiapan Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan jasa pada Unit pelayanan Balai Besar Logam dan Mesin yang berasal dari terdiri dari industry/perusahaan, instansi pemerintah, BUMD maupun perseorangan.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Kuesioner yang berhasil dikumpulkan berjumlah 51 kuesioner, berasal dari masyarakat umum yang menggunakan pelayanan Balai Besar Logam dan Mesin baik pelayanan jasa kalibrasi, pengujian, sertifikasi, pelatihan, pemesinan, pengelasan, pengecoran, dan jasa teknis lainnya. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari s.d Desember 2016.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan yang diberikan Baristand Industri Surabaya. Olahan dan analisis data juga dapat dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan pelayanan publik atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.2.5 Evaluasi dan Tindak Lanjut

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat selanjutnya digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang merupakan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan BBLM Nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan. Hasil survei tersebut akan diinformasikan kepada pihak-pihak terkait guna mendapatkan rekomendasi / saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Hasil Survei

Kuesioner yang berhasil dikumpulkan berjumlah 51 kuesioner, berasal dari masyarakat umum yang menggunakan pelayanan Balai Besar Logam dan Mesin baik pelayanan jasa kalibrasi, pengujian, sertifikasi, pelatihan, pemesinan, pengelasan, pengecoran, dan jasa teknis lainnya dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Pengukuran survei dilakukan dengan 9 kriteria/dimensi (variabel) yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, terdiri dari 30 pertanyaan, dimana kriteria/dimensi (variabel) tersebut adalah Tampilan Fisik (tangible), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Kompetensi (competence), Perilaku/Kesopanan (courtesy), Kredibilitas (credibility), Keamanan, Akses (access), dan Komunikasi (communication).

Dari hasil survei kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Uraian	Harapan	Kinerja
A	**Tampilan Fisik (t*angible*)**	4.22	4.25
1	Kondisi fisik dan kenyamanan gedung	4.14	4.10
2	Peralatan yang lengkap	4.28	4.12
3	Kerapihan petugas/staf	4.22	4.26
B	**Keandalan (*reliability*)**	4.31	4.23
1	Kemudahan prosedur pelayanan	4.31	4.29
2	Ketepatan dalam proses pelayanan	4.29	4.16
3	Kejelasan dalam administrasi dan rincian biaya yang ditetapkan	4.33	4.27
4	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	4.32	4.23
5	Kewajaran biaya pelayanan	4.31	4.21
C	**Daya Tanggap (*responsiveness*)**	4.23	4.15
1	Kesiapan petugas/staf untuk membantu pelanggan	4.27	4.20
2	Cepat tanggap terhadap segalah masalah dan keluhan pelanggan	4.19	4.08
3	Kejelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan	4.24	4.15
D	**Kompetensi (*competence*)**	4.28	4.26
1	Pengetahuan dan pemahaman petugas/staf terhadap peraturan/kebijakan yang berlaku	4.26	4.25
2	Pengetahuan petugas/staf terhadap standard ataupun metode teknis terkait jasa layanan	4.28	4.23
3	Kemampuan dan keterampilan petugas/staf secara teknis operasional	4.26	4.26
4	Kualitas produk layanan jasa BBLM yang diperoleh	4.31	4.30
E	**Perilaku/Kesopanan (*courtesy*)**	4.40	4.25
1	Keramahan dan kesopanan petugas/staf kepada setiap pelanggan dalam memberikan informasi dan penjelasan	4.40	4.27
2	Keserasian hubungan antar petugas/staf dalam melaksanakan tugas pelayanan	4.38	4.18

3	Pelanggan mendapatkan rasa nyaman dari aktifitas operasional pelayanan jasa	4.42	4.31
F	**Kredibilitas (*credibility*)**	4.32	4.27
1	Kejujuran petugas/staf dalam memberikan informasi dan tanggung jawab terkait dengan tugas yang dimiliki	4.33	4.31
2	Ketepatan dan ketegasan petugas/staf dalam menerapkan peraturan dan prosedur yang ada	4.21	4.22
3	Komitmen dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan tetap percaya	4.42	4.27
G	**Keamanan**	4.36	4.29
1	Layanan (jasa) yang diberikan memberikan jaminan kepastian terhadap pemenuhan peraturan yang berlaku	4.36	4.29
2	Keamanan dalam mendapatkan pelayanan pada ruang pelayanan dan kawasan sekitar gedung	4.35	4.33
3	Keamanan dalam menjaga informasi yang diberikan oleh pelanggan	4.38	4.27
H	**Akses (*access*)**	4.28	4.24
1	Lokasi tempat layanan mudah dijangkau oleh pelanggan	4.25	4.24
2	Petugas/staf mudah dihubungi oleh pelanggan	4.33	4.24
3	Kemudahan keluar mausk kendaraan atau pejalan kaki pada area sekitar lokasi gedung	4.25	4.22
I	**Komunikasi (*communication*)**	4.30	4.23
1	Komunikasi antara petugas/staf dan pelanggan	4.30	4.23
2	Kesediaan petugas/staf untuk memberikan penjelasan secara khusus terkait dengan layanan	4.29	4.24
3	Memberikan informasi baru kepada pelanggan terkait dengan perkembangan yang ada (regulasi/standar/lain-lain)	4.32	4.22
	Rata-rata	4.30	4.24

Skala KRITERIA PENILAIAN HARAPAN
1 Sangat tidak berharap
2 Tidak Berharap
3 Netral (Ragu-ragu)
4 Berharap
5 Sangat Berharap

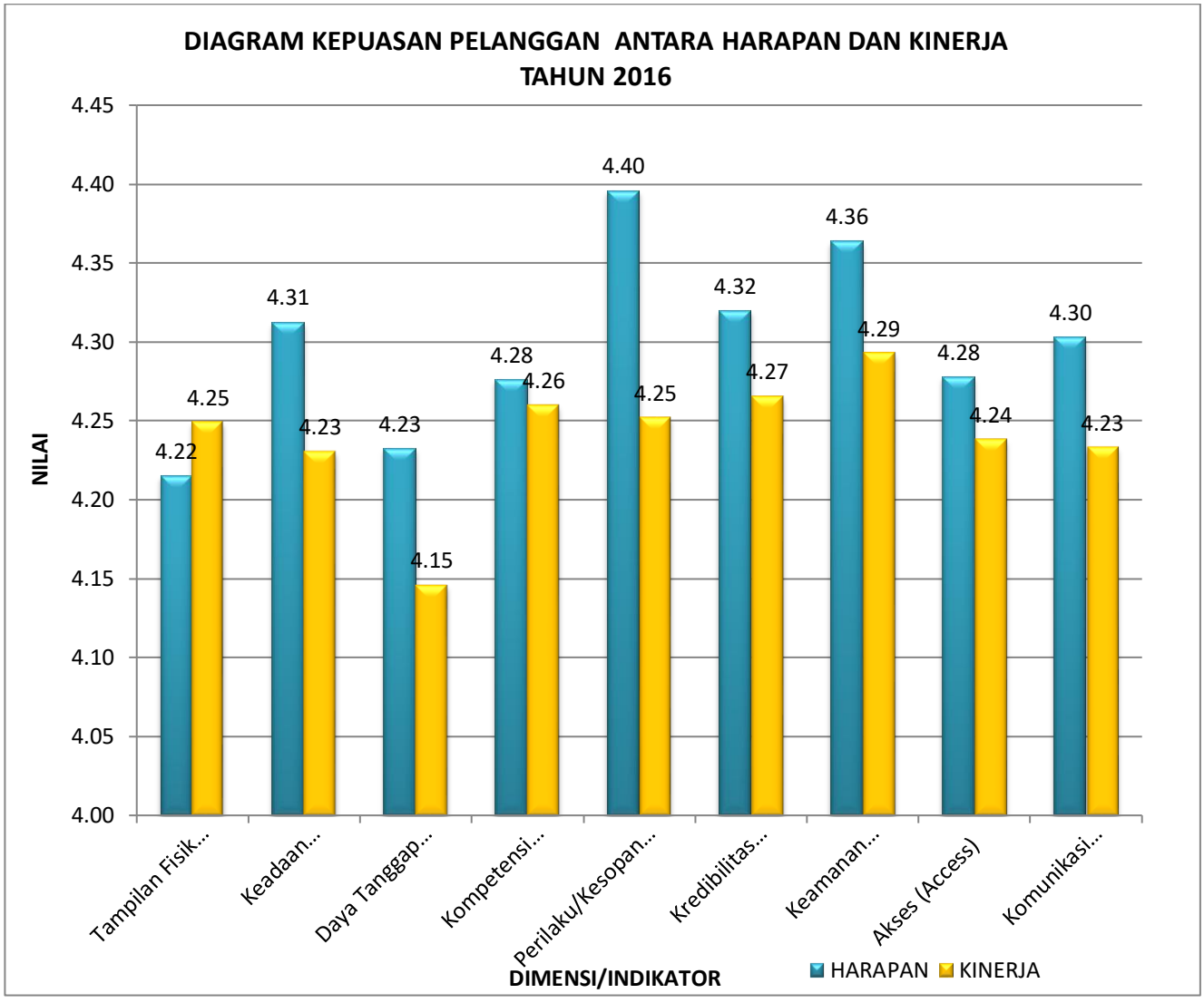
Skala KRITERIA PENILAIAN KINERJA
1 Sangat buruk
2 Buruk
3 Netral (Ragu-ragu)
4 Baik
5 Sangat Baik

3.2. Analisis Kepuasan Masyarakat

Dari 51 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di Balai Besar Logam dan Mesin, nilai rata-rata per indikator pelayanan sebagai berikut:

Tabel nilai dimensi/indikator pelayanan

No	Indikator	Harapan	Kinerja
1	Tampilan Fisik (Tangible)	4.22	4.25
2	Keadaan (Reliability)	4.31	4.23
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	4.23	4.15
4	Kompetensi (Competence)	4.28	4.26
5	Perilaku/Kesopanan (Courtesy)	4.40	4.25
6	Kredibilitas (Credibility)	4.32	4.27
7	Keamanan (Security)	4.36	4.29
8	Akses (Access)	4.28	4.24
9	Komunikasi (Communication)	4.30	4.23
	Rata-rata	4.30	4.24



Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 51 (lima puluh satu) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur dengan 30 pertanyaan yang menjadi obyek survei SKM, nilai persepsinya baik harapan maupun kinerja di atas angka 4 (empat). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Balai Besar Logam dan Mesin secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

1. Tampilan Fisik (Tangible)

Tanggapan pengguna secara umum yang berkaitan dengan kualitas tangible adalah baik, yang dianggap semua proses tangible yang ada di layanan jasa BBLM dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang datang menjadi puas. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai untuk tampilam fisik (tangible) yang dicapai oleh BBLM, memiliki rata-rata harapan 4.22, dan kinerja rata-rata 4.25. Hal tersebut berarti kondisi fisik, kenyamanan, kerapihan petugas/staf telah melebihi keinginan pengguna layanan jasa BBLM.

2. Keandalan

Berdasarkan hasil kuesioner yang berkaitan pada kehandalan (reliability), dinilai sudah baik dengan nilai harapan rata-rata yang dicapai adalah sebesar 4.31, sedangkan nilai kinerja rata-rata adalah sebesar 4.23. Nilai diatas 4.00 berarti BBLM dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja telah sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, dan kewajaran harga telah baik.

3. Daya tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan hasil kuesioner, yang berkaitan dengan ketanggapan petugas layanan, didapat nilai rata-rata untuk harapan adalah 4.23, dan nilai rata-rata kinerja 4.15. Dari nilai tersebut, ketanggapan petugas pelayanan BBLM dalam membantu dan memberikan pelayanan sudah cukup maksimal, sebab petugas selalu sigap dalam memberikan bantuan dan dapat mengatasi masalah – masalah yang ada saat pelanggan menggunakan jasa layanan dengan cepat (responsive). Ketanggapan petugas layanan dinilai sudah baik dimana petugas dengan tanggap membantu pengguna layanan dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas serta kemampuan daya tanggap dari pegawai dalam melayani pelanggan sudah baik.

4. Kompetensi (competence)

Berdasarkan hasil kuesioner tentang keterampilan atau kemampuan yang dimiliki petugas layanan BBLM yaitu bahwa kemampuan yang dimiliki petugas dalam pemahaman terhadap peraturan /kebijakan yang berlaku, kemampuan teknis, pemahaman terhadap standard teknis terkait jasa layanan dinilai baik. Petugas dinilai mampu memberikan saran atau solusi pada pelanggan saat pelanggan bertanya. Selain kemampuan petugas layanan, kualitas produk layanan jasa BBLM dinilai baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pelanggan pada kuesioner dimana nilai rata-rata untuk harapan terhadap kompetensi adalah 4.28, dan nilai rata-rata untuk kinerja adalah 4.26.

5. Perilaku/Kesopanan (Courtesy)

Berdasarkan hasil kuesioner tentang tata krama dan kesopanan petugas layanan BBLM yaitu bahwa dapat dijelaskan tata krama atau kesopanan pada petugas cukup baik dilihat dari keramahan saat menjelaskan berucap serta tingkah laku saat melayani customer, sehingga pelanggan akan merasakan kenyaman serta kepuasan tersendiri terhadap petugas layanan. Akan tetapi beberapa sikap petugas layanan yang masih kurang peduli terhadap penampilan atau keramahan terhadap customer karena kesibukan pekerjaan, dapat mengurangi penilaian. Sehingga hal itu dapat dilihat dari hasil penilaian terhadap perilaku/kesopanan, dimana nilai rata-rata harapan dari responden cukup tinggi yaitu 4.40, sedangkan nilai rata-rata kinerja hanya 4.25.

Namun, mayoritas dari respoden menilai baik terhadap kualitas perilaku yang ditunjukan petugas layanan BBLM, mulai dari tata krama petugas yang sopan saat berbicara dengan respoden dalam membantu maupun memberi penjelasan sampai dengan petugas yang peduli dengan respoden tanpa meminta terlebih dahulu.

6. Kredibilitas (Credibility)

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukan bahwa kredibilitas yang dimiliki petugas layanan BBLM seperti kejujuran petugas dalam memberikan informasi, ketegasan dalam menerapkan peraturan dan prosedur yang ada serta komitmen dalam memberikan pelayanan yang bermutu sudah baik dan cukup memuaskan bagi pengguna layanan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata harapan untuk kredibilitas adalah 4.32 dan nilai rata-rata kinerjanya 4.27.

7. Keamanan (Security)

Berdasarkan hasil kuesioner tentang keamanan yang ada dilayanan BBLM, menunjukan bahwa keamanan yang ada di layanan BBLM cukup berjalan dengan baik. Pengguna layanan BBLM beranggapan keamanan yang diberikan berupa penyediaan, kelengkapan serta keamanan yang berupa fisik seperti petugas security dan CCTV sudah cukup memadai. Pengguna layanan akan menjadi aman dan tidak merasa khawatir saat melakukan pelayanan di BBLM, sehingga memberikan rasa aman dan nyaman. Kualitas keamanan yang dimiliki BBLM, mayoritas respoden menilai baik. Petugas dianggap dapat menjaga kerahasian dan informasi yang diberikan pelanggan, maupun jaminan keamanan dan kerahasiaan terhadap hasil layanan. Untuk penilaian yang didapat dari kuesioner, nilai harapan rata-rata untuk indikator keamanan adalah 4.36, dan nilai kinerja rata-rata adalah 4.29.

8. Akses (Access)

Berdasarkan hasil kuesioner tentang akses terhadap pelayanan BBLM, didapat hasil yang cukup Baik, dmana nilai rata-rata harapan untuk akses pelayanan BBLM adalah 4.28, sedangkan nilai rata-rata untuk kinerja yang didapat adalah 4.24. Pelanggan menganggab bahwa akses yang dimiliki BBLM sudah baik, karena lokasi tempat layanan strategis dan mudah untuk dijangkau, petugas layanan dapat dengan mudah dihubungi dan adanya kemudahan bagi pengguna jasa pada area sekitar lokasi BBLM.

9. Komunikasi (Communication)

Berdasarkan hasil kuesioner tentang komunikasi yang ada dilayanan BBLM menunjukan bahwa proses komunikasi antara petugas dengan pelanggan cukup berjalan dengan baik. Pengguna jasa merasa dapat dengan mudah untuk bertanya atau berkomunikasi pada petugas layanan sehingga dapat membantu pelanggan ketika mendapatkan pelayanan. Kualitas komunikasi petugas layanan BBLM, mayoritas respoden menilai Baik. Hal tersebut berarti petugas layanan saat menjelaskan atau berkomunikasi pada pengguna layanan mudah dipahami dan dicerna. Untuk penilaian indikator komunikasi, didapat rata-rata untuk nilai harapan adalah 4.30, sedangkan untuk rata-rata nilai kinerjanya adalah 4.23.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik (public service) di Balai Besar Logam dan Mesin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti dari penilaian hasil kuesioner terhadap kualitas layanan berdasarkan pada analisis data indikator/dimensi kualitas layanan jasa BBLM yaitu Fasilitas fisik (tangible), Reability (kehandalan), Responsiveness (daya tangkap), Kompetensi (competency), Perilaku atau kesopanan(courtesy), Kredibilitas (credibility), Keamanan (security), Akses (access) dan Komunikasi (communication). Dimana penilaian yang diperoleh adalah 4.30 untuk nilai rata-rata harapan dan 4.24 untuk nilai rata-rata kinerja. Hal tersebut berarti layanan BBLM memiliki nilai persepsi baik harapan maupun kinerja karena nilai diatas angka 4 (empat).
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 Logam dan Mesin diharapkan membentuk Tim Survei SKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei SKM di wilayah kerjanya. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei SKM yang betul-betul valid dan akuntabel.
2. Unit Pelayanan Balai Besar 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 1 : Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

Kementerian Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA

BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI
BALAI BESAR LOGAM DAN MESIN
JL. Sangkuriang No.12 Bandung 40135 Telp : 022-2504107-2503171 Fax. 022-2503978

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

A. INFORMASI PERUSAHAAN

Nama Perusahaan : _____
Bidang Usaha : _____
Alamat : _____
_____
Telepon / Fax : _____
Email : _____

B. INFORMASI RESPONDEN

Umur : _____
Jenis Kelamin : _____
Jabatan : _____

C. SCREENING

1. Apa jenis jasa layanan BBLM yang sekarang anda gunakan?

a. Pengujian b. Kalibrasi c. Sertifikasi d. Pelatihan e. Konsultasi/ Supervisi f. Riset g. Rancang Bangun

2. Sudah berapa kali anda menggunakan jasa layanan tersebut di BBLM (pertahun)?

a. Satu kali b. Lebih dari satu kali c. Kadang-kadang d. Sering e. Rutin

D. DAFTAR PERTANYAAN

Berikut ini adalah beberapa fitur jasa pelayanan BBLM, berikan tanda cek (√) pada kolom Harapan dan Kinerja sesuai penilaian anda pada masing-masing fitur pelayanan			
Harapan: Menunjukkan seberapa besar harapan anda terhadap jasa pelayanan BBLM		**Kinerja:** Menunjukkan seberapa besar penilaian anda terhadap kinerja pelayanan BBLM	
Kriteria penilaian kolom harapan		Kriteria penilaian kolom kinerja	
1 =	Sangat Tidak Berharap	1 =	Sangat Buruk
2 =	Tidak Berharap	2 =	Buruk
3 =	Netral (ragu-ragu)	3 =	Netral (ragu-ragu)
4 =	Berharap	4 =	Baik
5 =	Sangat Berharap	5 =	Sangat Baik

No.	Dimensi dan Indikator	Harapan					Kinerja				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A	**Tampilan Fisik (t*angible*)**										
1	Kondisi fisik dan kenyamanan gedung										
2	Peralatan yang lengkap										
3	Kerapihan petugas/staf										
B	**Keandalan (*reliability*)**										
1	Kemudahan prosedur pelayanan										
2	Ketepatan dalam proses pelayanan										
3	Kejelasan dalam administrasi dan rincian biaya yang ditetapkan										
4	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan										
5	Kewajaran biaya pelayanan										
C	**Daya Tanggap (*responsiveness*)**										
1	Kesiapan petugas/staf untuk membantu pelanggan										
2	Cepat tanggap terhadap segalah masalah dan keluhan pelanggan										
3	Kejelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan										
D	**Kompetensi (*competence*)**										
1	Pengetahuan dan pemahaman petugas/staf terhadap peraturan/kebijakan yang berlaku										
2	Pengetahuan petugas/staf terhadap standard ataupun metode teknis terkait jasa layanan										
3	Kemampuan dan keterampilan petugas/staf secara teknis operasional										
4	Kualitas produk layanan jasa BBLM yang diperoleh										
E	**Perilaku/Kesopanan (*courtesy*)**										
1	Keramahan dan kesopanan petugas/staf kepada setiap pelanggan dalam memberikan informasi dan penjelasan										
2	Keserasian hubungan antar petugas/staf dalam melaksanakan tugas pelayanan										
3	Pelanggan mendapatkan rasa nyaman dari aktifitas operasional pelayanan jasa										
F	**Kredibilitas (*credibility*)**										
1	Kejujuran petugas/staf dalam memberikan informasi dan tanggung jawab terkait dengan tugas yang dimiliki										
2	Ketepatan dan ketegasan petugas/staf dalam menerapkan peraturan dan prosedur yang ada										
3	Komitmen dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan tetap percaya										
G	**Keamanan**										
1	Layanan (jasa) yang diberikan memberikan jaminan kepastian terhadap pemenuhan peraturan yang berlaku										

2	Keamanan dalam mendapatkan pelayanan pada ruang pelayanan dan kawasan sekitar gedung											
3	Keamanan dalam menjaga informasi yang diberikan oleh pelanggan											
H	**Akses (*access*)**											
1	Lokasi tempat layanan mudah dijangkau oleh pelanggan											
2	Petugas/staf mudah dihubungi oleh pelanggan											
3	Kemudahan keluar mausk kendaraan atau pejalan kaki pada area sekitar lokasi gedung											
I	**Komunikasi (*communication*)**											
1	Komunikasi antara petugas/staf dan pelanggan											
2	Kesediaan petugas/staf untuk memberikan penjelasan secara khusus terkait dengan layanan											
3	Memberikan informasi baru kepada pelanggan terkait dengan perkembangan yang ada (regulasi/standar/lain-lain)											

16. Apakah anda pernah menggunakan jasa sejenis dari lembaga/perusahaan lain?
    a. Tidak
    b. Pernah Menggunakan (mohon isi kolom di bawah ini)

Jasa	Lembaga/Perusahaan	Alasan Penggunaan Jasa
Pengujian		
Kalibrasi		
Sertifikasi		
Pelatihan		
Konsultasi		

17. Darimana anda mengetahui jasa layanan BBLM? (Pilih salah satu)

a.	b.	c.	d.	e.	f.
Pameran	Website	Rekomendasi pihak lain	Brosur	Poster/pamflet	Lain-lain....

18. Komentar/saran utama apakah yang sebaiknya dilakukan BBLM untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasanya kepada pelanggan:

_____

_____

_____

_____

Demikian Kuesioner ini kami isi dengan sebenarnya.

Bandung,.....20...

(.....)

Catatan :

*) Kuesioner ini dapat dikembalikan langsung kepada petugas penerima contoh di BBLM atau dikirimkan kembali melalui fax dan email BBLM

**) Data yang Anda sampaikan akan dijaga kerahasiaannya. Data ini akan digunakan untuk kepentingan upaya peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

Terima kasih.

Lampiran 2. Rekap Survei

Nomor	Nama Perusahaan	HARAPAN																																							
		1	2	3	A	1	2	3	4	5	B	1	2	3	C	1	2	3	4	D	1	2	3	E	1	2	3	F	1	2	3	G	1	2	3	H	1	2	3	I	
					TAMPILAN FISIK (TANGIBLE)						KEADAAN (RELIABILITY)				DAYA TANGGAP (RESPONSIVENES)					KOMPETENSI (COMPETENCE)				PERILAKU/KESOPANAN (COURTESY)				KREDIBILITAS (CREDIBILITY)				KEAMANAN (SECURITY)				AKSES (ACCESS)				KOMUNIKASI (COMMUNICATION)	Rata-rata (HARAPAN)
1	PT. Sinar Kencana T.M	5	5	4		5	5	5	5	5		5	5	5		5	4	5	4		5	5	5		5	4	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
2	Amsel Jaya		4	5			5	4																																	
3	BPPMHP Cirebon	5	5	4		5	5	5	5	5		5	5	5		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
4	PT. Marga Sorana Raya	4	4	4		4	3	3	3	4																															
5	PT. Kievit Indonesia	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
6	PT. Multi Lestari	3	3	4		4	4	4	4	4		3	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
7	PT. Indofood CBP	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	5		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
8	PT.Bintang Dinoris P	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5		5	4	5	5		5	5	5		5	4	4		5	5	4		4	4	4		4	4	4		
9	PT.Hariff Daya Tunggal	3	3	4		4	5	4	4	4		4	4	4		3	4	4	3		4	4	4		3	3	4		4	4	3		4	4	4		4	3	3		
10	UPTD BPMB Padang	4	4			5	5	5	5	4		5	4	5		5	5	5	5		4	4	5		5	5	5		4	5	5		4	4	4		5	5	4		
11	PT. Biro Klasifikasi Ind	5	5	5		4	5	5	5	5		4	4	4		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
12	Unjani Mesin	3	3	3		3	3	3	2	3		3	3	3		4	4	4	4		3	4	3		3	2	3		3	3	4		4	4	4		4	4	4		
13	PT. Waskita Beton P	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
14	PT. Keitana Gemilang	4	4	4		3	3	4	5	4		4	3	4		4	4	4	4		5	5	5		4	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5			
15	PT.Holcim INDONESIA	3	3	4		5	5	5	5	5		4	5	5		4	4	4	5		4	4	5		4	5	4		5	5	5		4	4	4		4	4	4		
16	Ace Hardware INDO	5	5	5		5	5	5	5	4		5	5	5		4	5	5	5		5	5	4		4	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
17	PT. Chang Jui Fang IND	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
18	PT. Patra Badak Arun S	5	5	4		4	4	4	4			4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4			4	4		
19	PT. Tirja Intimizu N	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	5		
20	PT. Indocal Laboratori S	4																																							
21	Bangun Rahmat Teknik	4	5	5		5	5	4	4	5		5	5	5		5	5	5	5		4	5	5		5	4	5		5	4	5		5	5	5		5	4	5		
22	PT. Hight Ace Industries	4	4	4		4	4	4	4			4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4			4	4		4	4	4		4	4	4		
23	PT. Surveyor Indonesia	4	5	5		5	5	4	4	5		5	4	5		4	5		4		5	5	5		5	4	5		4	5	5		4	5	5		5	5	5		
24	PT.Kemilau Bintang T	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
25	PT.Aditec Cakrawiyasa	3	5	4		4	4	5	5	5		4	3	3		3	3	3	3		3	4	3		3	3	4		3	3	4		2	3	2		2	3	4		
26	PT.Cahaya Bintang Alas	4	4	4		4	2	4	4	4		4	4	2		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
27	Maeestro Teknik	4	4	4		5	4	5	4	4		4	4	4		4	4	4			5	4	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		4	4	4		
28	PT. Surya Toto IND	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
29	PT. Kiara Putra Gas	4	4			4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
30	BB. Kulit,karet,plastik	4	5	5		5	5	5	5	5		5	4	5		5	5	4	4		5	4	5		5	4	5		4	5	4		4	4	5		4	5	4		
31	UGM-FKG	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4			4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
32	PT.Yamaha Indonesia	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		4	4	4		5	5	5		
33	PT. Sarana Central B	4	4	4		4	5	4	5	5		5	4	5		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
34	PT. Wahana Multidea K	4	5	4		5	5	4	5	4		4	4	5		4	4	5	4		5	4	4		5	5	5		5	5	5		5	5	5		4	5	5		
35	PT. Karya Metalindo U	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	4		5	5	5		
36	PT. Mandiri Sejahtera S	5	5	5		4						5	5								5	5	5		5	4	5		5	5	5		5	5	5		5	4	5		
37	PT. Metro Tara	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
38	PT. Metalindo Teratai P	5	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
39	PT. Multi Instrumentasi	4	4			4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		5	4	5		4	5	4		5	5	5		

40	CV.Iweung Inovatif	4	4	3		4	4	4	4	3		4	4	4		4	4	4	4		4	5	5		4	3	4		4	3	3		4	4	3		3	3	4		
41	PT. Kayaba Indonesia	4	4			4	4	5	4	4		4	4	4		4	4	4	5		5	5	5		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
42	PT. Envicon Ekatama	4	5	4		5	5	5	5	4		5	5	5		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
43	PT. Sawah Besar Farma	4	5	4		5	5	5	5	5		5	5	5		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
44	PT. Taka T IND	5	4			4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	3	3		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
45	PT. Multi Instrumentasi	5	5	5		4	4	4	4	4		4	4	4		5	4	4	4		4	4	4		5	4	5		4	4	4		5	5	5		4	4	4		
46	Poli Manufaktur Ceper		5	5			4					5	5			4	5	4	4		4	4	5		4	4	5		4	4	4		4	4	4		5	5	4		
47	CV.HR-C Diesel Industri	4	4	4		5	5	5	4	4		4	4	4		5	5	4	5		5	5	5		4	4	4		5	5	5		4	4	4		5	5	5		
48	Metology Globe Sevices	5	5	5		5	5	5	5	5		4	4	4		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
49	PT. Central Georgette N	4	4	4		3	3	4	4	5		4	4	4		4	4	4	4		5	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
50	PT. Ewindo	4	4	4		5	5	5	5	5		5	5	5		4	4	4	4		5	5	5		5	5	5		5	5	5		4	5	4		4	4	4		
51	PT. Gwl	3	3	3		4	3	4	4	4		3	3	3		3	3	3	3		3	3	3		3	3	3		3	3	3		3	3	3		3	3	3		
	Rata-rata	4.14	4.28	4.22	4.22	4.31	4.29	4.33	4.32	4.31	4.31	4.27	4.19	4.24	4.23	4.26	4.28	4.26	4.31	4.28	4.40	4.38	4.42	4.40	4.33	4.21	4.42	4.32	4.36	4.35	4.38	4.36	4.25	4.33	4.25	4.28	4.30	4.29	4.32	4.30	**4.30**

DATA KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2016

Nomor	Nama Perusahaan	KINERJA																																						Rata-rata (KINERJA)
		1	2	3	A	1	2	3	4	5	B	1	2	3	C	1	2	3	4	D	1	2	3	E	1	2	3	F	1	2	3	G	1	2	3	H	1	2	3	I	
		TAMPILAN FISIK (TANGIBLE)				KEADAAN (RELIABILITY)						DAYA TANGGAP (RESPONSIVENES)				KOMPETENSI (COMPETENCE)					PERILAKU/KESOPANAN (COURTESY)				KREDIBILITAS (CREDIBILITY)				KEAMANAN (SECURITY)				AKSES (ACCESS)				KOMUNIKASI (COMMUNICATION)				
1	PT. Sinar Kencana T.M	5	4	5		5	5	4	5	4		5	4	4		5	5	5	5		5	5	5		5	4	5		5	5	5		4	5	5		5	5	5		
2	Amsel Jaya																																								
3	BPPMHP Cirebon	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
4	PT. Marga Sorana Raya	4	4	4		4	3	3	3	4		4	3	3		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		5	3	4		4	4	4		
5	PT. Kievit Indonesia	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
6	PT. Multi Lestari	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	5		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
7	PT. Indofood CBP	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
8	PT.Bintang Dinoris P	4	5	5		5	5	5	5	5		4	5	5		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
9	PT.Hariff Daya Tunggal	4	3	4		4	4	4	4	4		3	3	4		4	4	4	4		4	4	4		4	3	4		4	5	3		4	4	4		4	4	4		
10	UPTD BPMB Padang	4	4			5	5	5	5	4		4	3	4		5	4	5	5		3	3	4		5	5	4		4	5	5		5	4	4		4	5	3		
11	PT. Biro Klasifikasi Ind	4	4			4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		5	5	5		5	5	5		4	4	4		4	4	4		
12	Unjani Mesin	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4			4	4	4	4		3	3	3		4	4	4		4	4	4		4	4	4		3	3	3		
13	PT. Waskita Beton P	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
14	PT. Keitana Gemilang	4	4	4		4	4	4	5	4		4	3	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	3		
15	PT.Holcim INDONESIA	3	4	5		5	5	5	5	5		4	5	5		4	4	4	5		4	4	5		4	5	4		5	5	5		4	4	4		4	4	4		
16	Ace Hardware INDO	5	4	5		5	5	5	5	5		5	5	5		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
17	PT. Chang Jui Fang IND	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
18	PT. Patra Badak Arun S	4	4	4		4	4	4	4			4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4			4	4		
19	PT. Tirja Intimizu N	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	5		
20	PT. Indocal Laboratori S	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4			4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
21	Bangun Rahmat Teknik	4	4	5		5	5	5	4	5		4	5	5		5	5	5	5		4	4	5		4	5	4		5	5	4		5	5	5		5	4	5		
22	PT. Hight Ace Industries																																								
23	PT. Surveyor Indonesia	5	5	5		5	5	5		5		5	4	5		4	5		5		5	5	5		5	4	5		4	5	5		4	5	5		5	5	5		
24	PT.Kemilau Bintang T	4	4			4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	5		4	4	5		4	4	5		5	4	4		4	4	4		4	4	5		
25	PT.Aditec Cakrawiyasa	3	4	4		4	3	4	3	3		4	3	4		4	4	4	4		4	3	4		4	3	3		4	4	3		4	3	3		4	3	3		
26	PT.Cahaya Bintang Alas	4	4	4		4	2	4	4	4		4	4	2		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
27	Maeestro Teknik	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4			4	4	4		5	5	5		5	5	5		5	5	5		4	4	4		
28	PT. Surya Toto IND	4	4	4		4	3	4	4	4		4	4	3		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
29	PT. Kiara Putra Gas	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
30	BB. Kulit,karet,plastik	4	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5		4	5	5	4		5	5	5		5	5	5		4	4	5		5	5	5		4	5	5		
31	UGM-FKG	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4			4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
32	PT.Yamaha Indonesia	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
33	PT. Sarana Central B	4	4	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	5		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
34	PT. Wahana Multidea K	4	4	4		5	5	5	5	4		5	5	5		4	4	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
35	PT. Karya Metalindo U	5	5	5		5	5	5	5	5		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	5		4	4	5		
36	PT. Mandiri Sejahtera S	5	5	5		4	5	5	5	5		5	5								5	5	5		5	4	5		5	5	5		5	5	5		5	4	4		
37	PT. Metro Tara	5	5	5		5	5	5	5	5		5	5	5		5	5	5	5		4	4	4		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	5		
38	PT. Metalindo Teratai P	4	3	4		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
39	PT. Multi Instrumentasi	4	4			4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
40	CV.Iweung Inovatif	4	4	5		4	4	4	3	3		4	4	4		5	5	4	4		3	4	4		4	4	4		4	3	3		4	4	4		4	4	4		

41	PT. Kayaba Indonesia	4	4			4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	5		5	5	5		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	5	4		
42	PT. Envicon Ekatama	4	4	4		5	4	5	5	4		5	4	5		5	4	5	4		5	4	5		5	4	4		4	4	5		4	5	4		5	5	4		
43	PT. Sawah Besar Farma	4	4	4		4	5	4	4	4		3	3	4		4	4	4	4		5	3	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	5		
44	PT. Taka T IND	5	5			4	4	4	4	4		5	4	4		5	4	5	4		4	4	4		4	5	4		4	5	4		4	5	4		4	4	4		
45	PT. Multi Instrumentasi	4	4	4		4	4	4	4	4		5	5	5		4	4	4	4		5	5	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
46	Poli Manufaktur Ceper	4	5	4		4	3	4	5	4		4	3	3		4	4	4	3		4	4	4		4	3	4		4	4	4		4	4	4		4	4	3		
47	CV.HR-C Diesel Industri	4	4	4		5	5	5	4	4		4	4	4		5	5	4	5		5	5	5		4	4	4		5	5	5		4	4	4		5	5	5		
48	Metology Globe Sevices	4	4	4		4	4	4	4	5		4	4	4		5	5	5	5		5	5	5		5	5	5		4	4	4		4	4	4		5	5	5		
49	PT. Central Georgette N	4	4	4		4	3	4	4	5		4	4	4		4	4	4	4		5	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
50	PT. Ewindo	4	4	4		4	4	4	4	4		5	5	5		4	4	4	4		5	5	5		5	5	5		5	5	5		5	5	4		4	5	5		
51	PT. Gwl	3	3	3		4	4	4	4	4		4	4	4		4	4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		4	4	4		
	Rata-rata	4.10	4.12	4.26	4.25	4.29	4.16	4.27	4.23	4.21	4.23	4.20	4.08	4.15	4.15	4.25	4.23	4.26	4.30	4.26	4.27	4.18	4.31	4.25	4.31	4.22	4.27	4.27	4.29	4.33	4.27	4.29	4.24	4.24	4.22	4.24	4.23	4.24	4.22	4.23	**4.24**