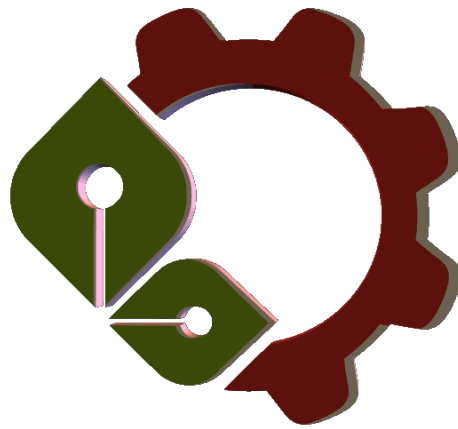


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**



**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI
BALAI BESAR LOGAM DAN MESIN
2017**

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 2017

Kepala Balai Besar Logam dan Mesin

Enuh Rosdeni

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
I.1 Latar Belakang	3
I.2 Dasar Hukum	4
I.3 Tujuan	4
I.4 Sasaran	4
I.5 Ruang Lingkup	5
I.6 Keluaran	5
 BAB II METODE	 6
II.1 Pengumpulan Data	6
II.2 Pengolahan dan Analisa Data	6
Tabel Kriteria Nilai Indeks Indikator	7
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	 8
III.1 Profil Responden	8
III.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	10
III.3 Analisis	11
 BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 12
IV.1 Kesimpulan	12
IV.2 Rekomendasi	12
 LAMPIRAN	 13-21

BAB I. PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG

Pemberian pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparaturnya 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.

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

Dengan tersedianya data IKM 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.

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 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

1.3. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

1.4. SASARAN

Adapun yang menjadi sasaran dalam pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tercapainya peningkatan kualitas mutu pelayanan kepada masyarakat.

1.5. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan kepada pengguna layanan Balai Besar Logam dan Mesin, sebanyak 73 responden yang 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 16 (enam belas) 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 16 Tahun 2014, yang meliputi:

1. Kemudahan prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Keberadaan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Ketepatan penyelesaian pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan petugas pelayanan
10. Keramahan petugas pelayanan
11. Keterjangkauan biaya pelayanan
12. Kesesuaian biaya pelayanan
13. Kepastian jadwal pelayanan
14. Kenyamanan lingkungan
15. Keberadaan maklumat pelayanan
16. Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran

1.6. KELUARAN

Adapun yang menjadi keluaran dari pelaksanaan survei indeks kepuasan pelanggan adalah 1 (satu) nilai IKM yang baik.

BAB II METODE

II.1. PENGUMPULAN DATA

Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung atau tatap muka. Kuesioner yang berhasil dikumpulkan berjumlah 73 kuesioner, berasal dari masyarakat umum yang menggunakan pelayanan Balai Besar Logam dan Mesin.

II.2. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2004 Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004, yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{jumlah bobot} / \text{jumlah unsur}$$

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 :

$$\text{Indeks} = (\text{Total nilai persepsi per pertanyaan} / \text{total unsur terisi}) \times \text{nilai penimbang}$$

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 :

$$\text{Nilai konversi indeks} = \text{hasil indeks} \times 25$$

Setelah langkah ke-3 dilakukan, maka hasilnya dapat dikategorikan berdasarkan tabel di bawah ini :

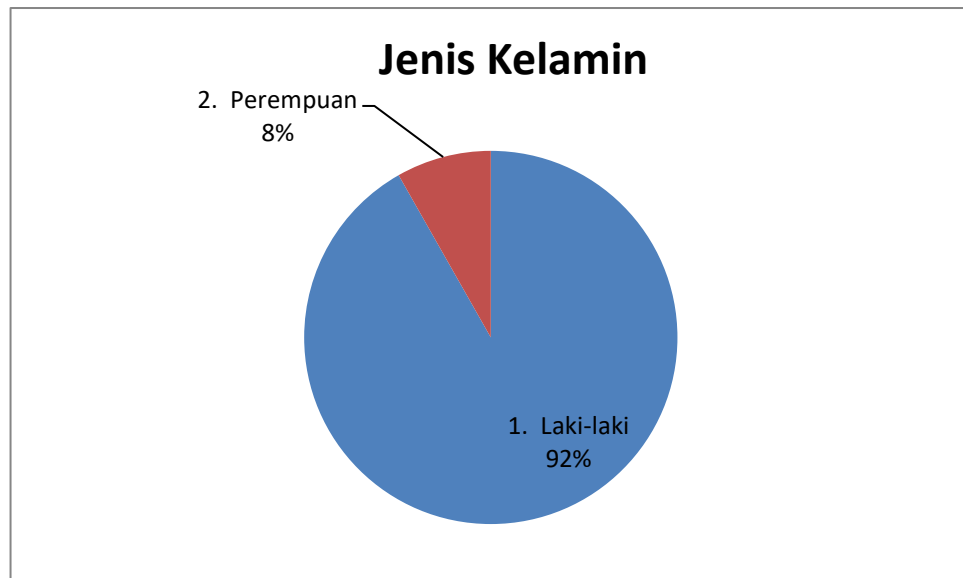
Tabel Kriteria Nilai Indeks Indikator

Nilai Persepsi	Nilai Interval Indeks	Nilai Interval Konversi Indeks	Nilai	Persepsi
1	1,00 – 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

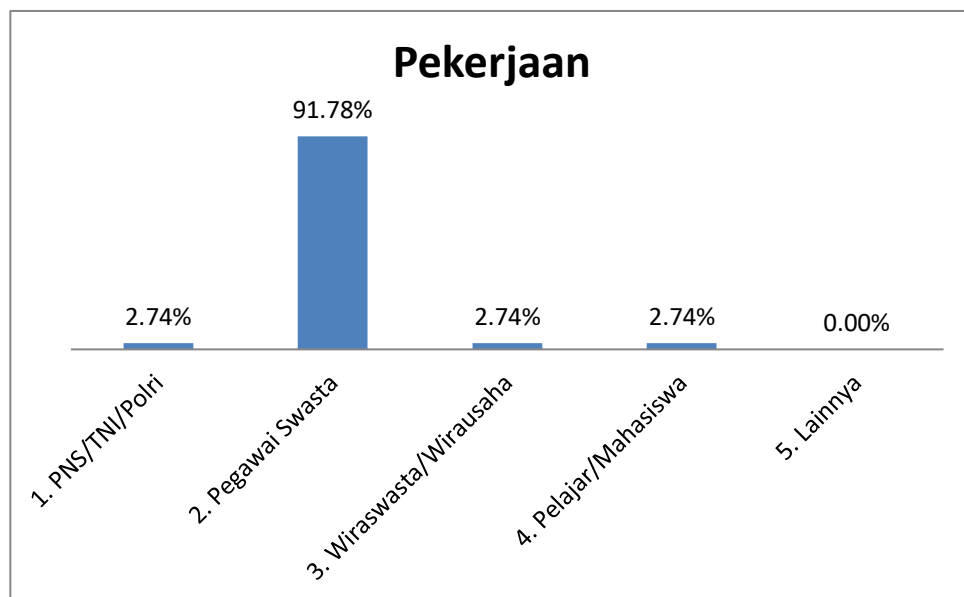
III.1. Profil Responden

III.1.1 Responden berdasarkan jenis kelamin:



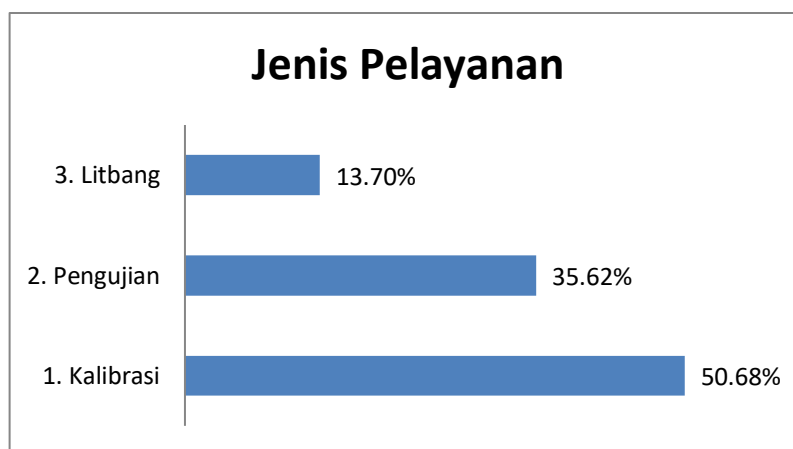
Dari 73 orang responden, responden terbanyak berjenis kelamin pria, yaitu sebesar 67 orang, atau 92 %.

III.1.2. Responden berdasarkan pekerjaan utama:



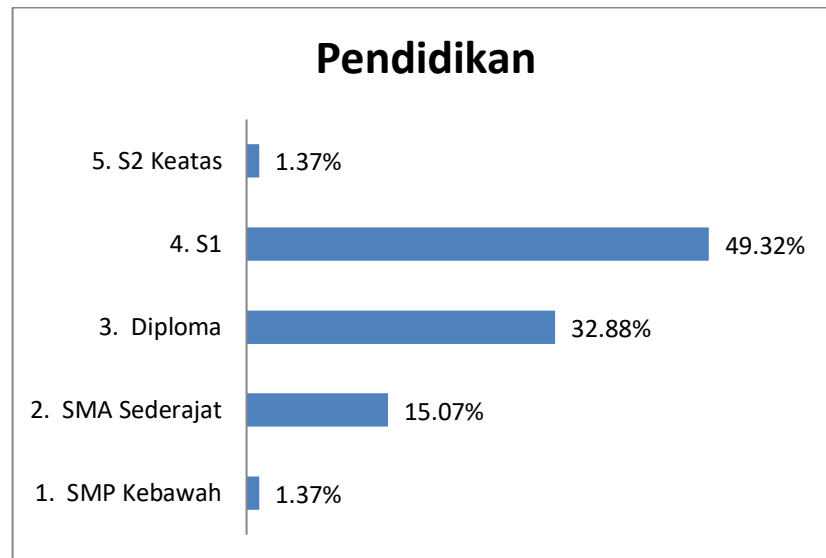
Dari 73 orang responden, responden terbanyak berdasarkan pekerjaan utama adalah pegawai swasta sebanyak 67 orang atau 92%.

III.1.3. Responden berdasarkan Jenis Pelayanan:



Dari 73 orang responden, responden terbanyak berdasarkan jenis pelayanan adalah Layanan Kalibrasi sebanyak 37 orang atau 51%.

III.1.4. Responden berdasarkan pendidikan :



Dari 73 orang responden, responden terbanyak berdasarkan pendidikan adalah tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 36 orang atau 49,32%.

III.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari 73 (tujuh puluh tiga) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan di Balai Besar Logam dan Mesin, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel Nilai Unsur-unsur Pelayanan

Kode	Unsur Pelayanan	NRR	NRR x 1/16 (Bobot)
U1	Kemudahan prosedur pelayanan	3.55	0.22
U2	Persyaratan pelayanan	3.56	0.22
U3	Keberadaan petugas pelayanan	3.66	0.23
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.56	0.22
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.55	0.22
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.51	0.22
U7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	3.34	0.21
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.52	0.22
U9	Kesopanan petugas pelayanan	3.52	0.22
U10	Keramahan petugas pelayanan	3.52	0.22
U11	Keterjangkaan biaya pelayanan	3.48	0.22
U12	Kesesuaian biaya pelayanan	3.51	0.22
U13	Kepastian jadwal pelayanan	3.45	0.22
U14	Kenyamanan lingkungan	3.48	0.22
U15	Keberadaan maklumat pelayanan	3.49	0.22
U16	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	3.51	0.22
Nilai Indeks (IKM)		3.51	3.51

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Nilai Interval Indeks = 3,51

Atau IKM dalam Nilai Interval Konversi Indeks = $3,51 \times 25 = 87,82\%$

(Rincian perhitungan IKM terlampir)

III.3. Analisis Kinerja Unit Pelayanan Balai Besar Logam Mesin Kepada Masyarakat

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 73 (tujuh puluh tiga) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 16 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya di atas angka 3 (tiga). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Balai Besar Logam dan Mesin secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Adapun nilai IKM Balai Besar Logam dan Mesin diperoleh angka 3,51 atau 87,82%. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT. Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 87,82% atau (Nilai Interval Indeks) 3,51 maka dapat dikatakan Kinerja Pelayanan Balai Besar Logam dan Mesin adalah "**Sangat baik**".

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

IV.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 Logam dan Mesin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Hal ini terbukti dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 87,82% atau (Nilai Interval Indeks) 3,51
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.

IV.2. REKOMENDASI

1. Balai Besar Logam dan Mesin diharapkan membentuk Tim Survei IKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei IKM di wilayah kerjanya. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei IKM 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

Lampiran 1 : Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

Nomor : 821 /BBLM.2/10/2017
Lampiran : 1 berkas
Perihal : Suvey Kepuasan Pelanggan

Bandung, 05 Oktober 2017

Yth;
Pengguna Layanan Jasa BBLM
Di Tempat

Balai Besar Logam dan Mesin (BBLM) sebelumnya menyampaikan rasa terima kasih kepada para pengguna jasa layanan teknis BBLM, baik jasa kalibrasi, pengujian, sertifikasi, supervisi dan pelatihan, litbang maupun jasa teknis lainnya, atas kepercayaannya kepada kami. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepuasan dan layanan kami, bersama ini disampaikan kuisioner survey kepuasan pelanggan.

Kami mohon Bapak/Ibu berkenan untuk mengisi kuisioner terlampir, dan dapat mengirimkan kembali kepada kami melalui email : **kpjt_bblm@kemenperin.go.id**, atau melalui fax **022-2503978**. Semoga dengan hasil survey yang diperoleh, kami dapat memberikan layanan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Demikian, atas kesediaan Bapak/Ibu dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Bidang Kerjasama dan
Pengembangan Jasa Teknik



Mufid Djoko Purwanto

Tembusan :

1. Ka. BBLM (sebagai laporan)
2. Arsip

Kpjt/mil/kuisioner0310

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tanggal Survei : (...../...../.....)

DATA UNIT PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Balai Besar Logam dan Mesin

Spesifikasi Jenis Pelayanan : Litbang / Kalibrasi / Pengujian / Sertifikasi Produk / Lainnya...

DATA RESPONDEN

Nama :

Usia/Umur : Tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir : 1. SMP ke bawah 4. S-1
2. SMA 5. S-2 ke atas
3. D1-D2-D3-D4

Pekerjaan : 1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa
2. Pegawai Swasta 5. Lainnya,.....
3. Wiraswasta/Usahawan

DATA PERUSAHAAN

Nama Perusahaan :
Alamat :
No.Telpon /Fax :
Alamat e mail :

PENILAIAN TERHADAP VARIABEL PELAYANAN

- Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?

1. ☐ Tidak Mudah	3. ☐ Mudah
2. ☐ Kurang Mudah	4. ☐ Sangat Mudah
- Apakah persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, sesuai dengan informasi yang diperoleh ?

1. ☐ Tidak Sesuai	3. ☐ Sesuai
2. ☐ Kurang Sesuai	4. ☐ Sangat Sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara mengenai keberadaan petugas pelayanan di lokasi pelayanan ?

1. ☐ Tidak Ada di Tempat	3. ☐ Sering Ada di Tempat
2. ☐ Sering Tidak Ada di Tempat	4. ☐ Selalu Ada di Tempat
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?

1. ☐ Tidak Disiplin	3. ☐ Disiplin
2. ☐ Kurang Disiplin	4. ☐ Sangat Disiplin
- Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?

1. ☐ Tidak Bertanggung Jawab	3. ☐ Bertanggung Jawab
2. ☐ Kurang Bertanggung Jawab	4. ☐ Sangat Bertanggung Jawab
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?

1. ☐ Tidak Mampu	3. ☐ Mampu
2. ☐ Kurang Mampu	4. ☐ Sangat Mampu

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian produk/pelayanan ? (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan)
- | | |
|--|--|
| 1. ☐ Tidak Tepat | 3. ☐ Tepat |
| 2. ☐ Kurang Tepat | 4. ☐ Sangat Tepat |
8. Apakah petugas pelayanan berlaku adil (tidak pilih kasih) dalam memberikan pelayanan ?
- | | |
|---|---|
| 1. ☐ Tidak Adil | 3. ☐ Adil |
| 2. ☐ Kurang Adil | 4. ☐ Sangat Adil |
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
- | | |
|--|--|
| 1. ☐ Tidak Sopan | 3. ☐ Sopan |
| 2. ☐ Kurang Sopan | 4. ☐ Sangat Sopan |
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
- | | |
|--|--|
| 1. ☐ Tidak Ramah | 3. ☐ Ramah |
| 2. ☐ Kurang Ramah | 4. ☐ Sangat Ramah |
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang Keterjangkauan biaya untuk mendapatkan pelayanan ?
- | | |
|---|---|
| 1. ☐ Tidak Terjangkau | 3. ☐ Terjangkau |
| 2. ☐ Kurang Terjangkau | 4. ☐ Sangat Terjangkau |
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?
- | | |
|--|--|
| 1. ☐ Selalu Tidak Sesuai | 3. ☐ Banyak Sesuainya |
| 2. ☐ Kadang-kadang Sesuai | 4. ☐ Selalu Sesuai |
13. Apakah jam buka dan tutup pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan/dijanjikan ?
- | | |
|---|---|
| 1. ☐ Selalu Tidak Tepat | 3. ☐ Banyak Tepatnya |
| 2. ☐ Kadang-kadang Tepat | 4. ☐ Selalu Tepat |
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Unit Pelayanan ini ?
- | | |
|---|---|
| 1. ☐ Tidak Nyaman | 3. ☐ Nyaman |
| 2. ☐ Kurang Nyaman | 4. ☐ Sangat Nyaman |
15. Apakah Saudara mengetahui adanya maklumat/janji pelayanan di Unit Pelayanan ini ?
- | | |
|---|---|
| 1. ☐ Tidak Tahu | 3. ☐ Tahu |
| 2. ☐ Kurang Tahu | 4. ☐ Sangat Tahu |
16. Apakah Saudara mengetahui adanya sarana pengaduan/keluhan/saran ?
- | | |
|---|---|
| 1. ☐ Tidak Tahu | 3. ☐ Tahu |
| 2. ☐ Kurang Tahu | 4. ☐ Sangat Tahu |

SARAN :

Lampiran 2 :

Daftar rekap Tabel dan Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat/Pelanggan

Daftar Rekap IKM :

Data Responden										Unsur Pertanyaan															
Nomor	Unit Pelayanan	Jenis Pelayanan	Perusahaan	Contact Person	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	BBLM	1	CV Daisintek	Sahudin	26	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	BBLM	2	Gumilar	R Gumilar S	36	3	1	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
3	BBLM	2	PT.PBAS	Ninik H	36	3	1	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	BBLM	2	PT.Ti putra Maju Sentosa	Yusuf	25	2	1	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
5	BBLM	1	BPSMB Surakarta	Nurul Hidayati R	36	3	2	4	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
6	BBLM	2	PT.Tira Austenite	Shibudin	30	3	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
7	BBLM	1	PT.Multi Star Rukun Abadi	Budi Chen	43	4	1	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
8	BBLM	1	PT.Armino Catur Pratama	Teguh Suprihatno	38	3	1	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
9	BBLM	1	PT.Mitutoyo	Rhoman	32	3	1	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
10	BBLM	1	PT.Infomedia Nusantara	Ahmad	27	2	1	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
11	BBLM	1	PT.Kalibaru	Yayan	42	4	1	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
12	BBLM	2	PT.Ryuichi Indonesia	Aris	29	2	1	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
13	BBLM	2	PT.PINDAD	Asep Mulyana	50	5	1	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
14	BBLM	3	CV.Lubuk Prima Gemilang	Suardi Said	63	5	1	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
15	BBLM	1	PT.Tenaris SPIJ	Fahrurroji	43	4	1	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
16	BBLM	1	UPT Verifikasi Standar Surabaya	Sunaryo	50	5	1	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
17	BBLM	2	PT.Multi Lestari	Adi KN	32	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
18	BBLM	2	PT.Sinar Kencana Teknik Mandiri	Kurniadi	50	5	1	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
19	BBLM	1	PT.Ragam Purna Sejahtera	Nanang S	55	5	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
20	BBLM	1	PT Eagle Burgman Indo	Cartiman	44	4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
21	BBLM	3	PT.PLN Pusharlis UWP-1	Budi Utomo	29	2	1	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	BBLM	3	PT.PLN Pusharlis UWP-1	Yohanes PS	25	2	1	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4
23	BBLM	1	PT.Kemilau Bintang Timur	Eka	27	2	1	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
24	BBLM	1	Indotest Multi Laborania	Yudi Nugraha	28	2	1	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
25	BBLM	2	PT.Rinnai Indonesia	Eko Hadi Sucipto	30	3	1	5	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
26	BBLM	1	PT.Global Quality Indonesia	Agus Supriatna	43	4	1	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
27	BBLM	1	Mes Propharma	Jimmy Merdin	18	1	1	1	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
28	BBLM	1	PT.Multi Instrumentasi Mandiri	Puji Astuti	24	2	2	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
29	BBLM	1	PT.Indocal	Ruri Gundarika	39	3	1	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
30	BBLM	2	PT.Longteng Abadi Indonesia	Stefanus S Hudoyo	63	5	1	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
31	BBLM	1	PT.PLN Pusharlis UWP-1	Budi Utomo	28	2	1	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
32	BBLM	1	PSTNT	Djolo Prakoso	30	3	1	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
33	BBLM	1	PT.Telkom DDS	Hery Suseno	52	5	1	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
34	BBLM	2	PT.Wahana Multidea	Bambang Idrakoese	61	5	1	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
35	BBLM	2	PT.Barindo Anggun Industri	H. Soewandi	75	5	1	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
36	BBLM	1	PT.Surveyor Indonesia	Andi Mulyana	27	2	1	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	BBLM	1	PT.JFE Shoji Steel Indonesia	Waluyo	42	4	1	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
38	BBLM	1	PT.Blue Gas Indonesia	Yahya Zulkan	31	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
39	BBLM	2	UNJANI	Kevin Daniel Siantu	21	2	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
40	BBLM	2	PT.Putra Sitorang Sumatera	Hasrin S	45	4	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	BBLM	3	Media Teknik	Rohimat	40	4	1	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
42	BBLM	1	PT.Megah Bersama Abadi	Otty Prasodjo	34	3	1	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
43	BBLM	1	PT.Mada Wikir Tunggal	Bayung AS	35	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
44	BBLM	1	PT.Bakrie Metal Indonesia	Bambang Sucipto	42	4	1	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
45	BBLM	2	CV.Barroca Mitra Perdana	Heri Setiawan	54	5	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
46	BBLM	2	Hawkin BCK Jo	Derry	42	4	1	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
47	BBLM	3	PT.BST	Asep	56	5	1	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
48	BBLM	1	CV.Lingga Pratama	Ruhiyat	35	3	1	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
49	BBLM	1	PT.Bhineka Sangkuriang Transport	Yulliani	31	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
50	BBLM	1	CV.Yugam	Nuryanti Ramdani	29	2	2	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
51	BBLM	1	PT.Chang Jui Fang Indonesia	Saiful Ansori	37	3	1	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
52	BBLM	2	PT.Baja Prima Lestari	Obaja Tobing	59	5	1	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
53	BBLM	2	PT.Bukaka	M.Fuad Z	36	3	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
54	BBLM	3	CV.Adeenda Teknik	Wahyudin	35	3	1	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
55	BBLM	1	CV.Fokus Dinamika	Dessi Nolasari Fadli	27	2	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4

56	BBLM	1	PT.Hitachi Power System Indonesia	Ary Ginanjar	32	3	1	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4					
57	BBLM	2	PT.Mecoindo Itron	Rasdi Y	41	4	1	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
58	BBLM	3	CV.Barroca	Benny Azhar	48	4	1	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3					
59	BBLM	1	PT.PG. Rajawali II Unit Jatitujuh	Bambang Sugeng	55	5	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4					
60	BBLM	1	PT.Sinar Terang Logam Jaya	Pujihono	48	4	1	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4					
61	BBLM	2	PT.Sempurna Global Pertama	Wulan Z	38	3	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4					
62	BBLM	3	Dasintek	Nino	41	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3					
63	BBLM	1	PT.Kawan Lama Sejahtera	Aris Hari W	29	2	1	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3					
64	BBLM	1	PT.Tanabe Indonesia	Prasetyo	34	3	1	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4					
65	BBLM	2	PT.Celco Teknik Industri	Antonius Probo	62	5	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4					
66	BBLM	2	PD.Surya Plus	Indra	33	3	1	2	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3					
67	BBLM	3	PT.Bahtera Bayu Persada	Lukman Susanto	41	4	1	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4					
68	BBLM	2	PT.Wijaya Karya Industri 2 Konstruksi	Agus Haryono	35	3	1	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4					
69	BBLM	2	PT.Bumi Steel Indonesia	Dion	29	2	1	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4					
70	BBLM	1	PT.Metrologi Presisi Utama	Budiono	51	5	1	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3					
71	BBLM	3	CV.Puteraco Engineering	Robby	32	3	1	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4					
72	BBLM	2	Universitas Galuh	Eka Purwanto	20	2	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3					
73	BBLM	2	PT.Arga Utama	Sumaryanto	36	3	1	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3					
TOTAL :										259.00	260.00	267.00	260.00	259.00	256.00	244.00	257.00	257.00	257.00	254.00	256.00	252.00	254.00	255.00	256.00					
Jumlah Kuisloner										73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73						
Nilai Interval Indeks (NRR)										3.55	3.56	3.66	3.56	3.55	3.51	3.34	3.52	3.52	3.52	3.48	3.51	3.45	3.48	3.49	3.51					
NRR Tertimbang (NRRx1/16)										0.22	0.22	0.23	0.22	0.22	0.22	0.21	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22	0.22						
Indeks per Unsur										5.54	5.57	5.71	5.57	5.54	5.48	5.22	5.50	5.50	5.50	5.44	5.48	5.39	5.44	5.46	5.48					
Nilai Interval Konversi Indeks										87.82	%																			
Total NRR tertimbang										3.51																				

Ringkasan Data Responden					
<i>Karakteristik</i>	<i>Kelompok</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>	<i>Total</i>	<i>Total persentase</i>
<i>Umur</i>	1. < 20 thn	1	1.37%	73	100.00%
	2. 20 - 29 thn	17	23.29%		
	3. 30 - 39 thn	25	34.25%		
	4. 40 - 49 thn	15	20.55%		
	5. > 49 thn	15	20.55%		
<i>Jenis Kelamin</i>	1. Laki-laki	67	91.78%	73	100.00%
	2. Perempuan	6	8.22%		
<i>Pendidikan Terakhir</i>	1. SMP Kebawah	1	1.37%	73	100.00%
	2. SMA Sederajat	11	15.07%		
	3. Diploma	24	32.88%		
	4. S1	36	49.32%		
	5. S2 Keatas	1	1.37%		
<i>Jenis Pelayanan</i>	1. Kalibrasi	37	50.68%	73	100.00%
	2. Pengujian	26	35.62%		
	3. Litbang	10	13.70%		
<i>Pekerjaan</i>	1. PNS/TNI/Polri	2	2.74%	73	100.00%
	2. Pegawai Swasta	67	91.78%		
	3. Wiraswasta/Wirausaha	2	2.74%		
	4. Pelajar/Mahasiswa	2	2.74%		
	5. Lainnya	0	0.00%		

Diagram Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan :

