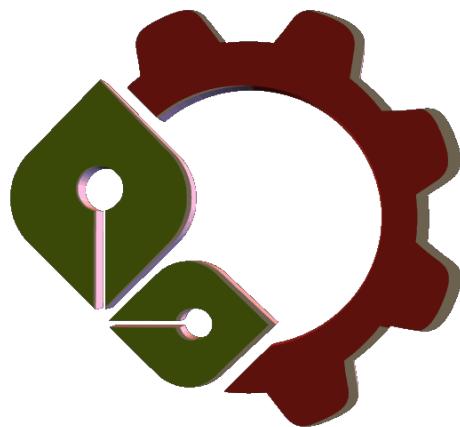


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**



**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
BADAN PENELITIAN DAN PENGEBANGAN INDUSTRI
BALAI BESAR LOGAM DAN MESIN
2018**

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 2018

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	10
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 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 mengikutsertakan 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 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. 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 160 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. Keterjangkaan 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 menyebarluaskan kuesioner secara langsung atau tatap muka. Kuesioner yang berhasil dikumpulkan berjumlah 160 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 :

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

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 :

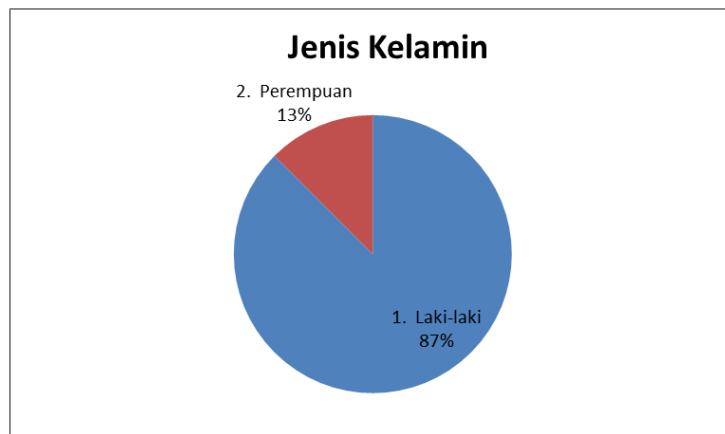
Tabel Kriteria Nilai Indeks Indikator

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

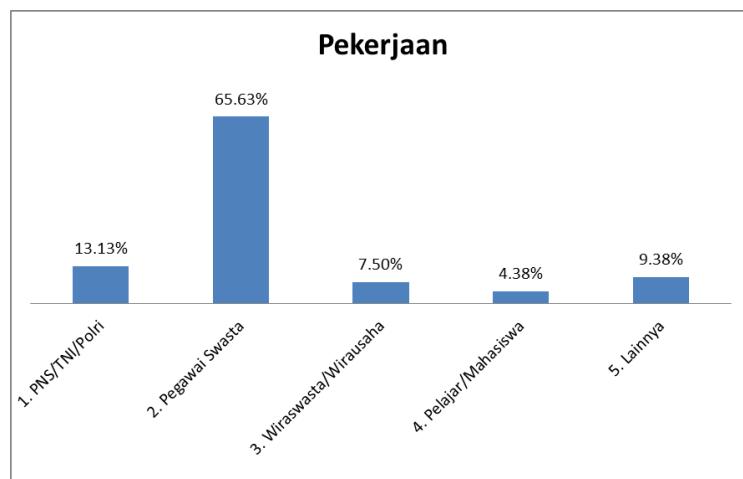
III.1. Profil Responden

III.1.1 Responden berdasarkan jenis kelamin:



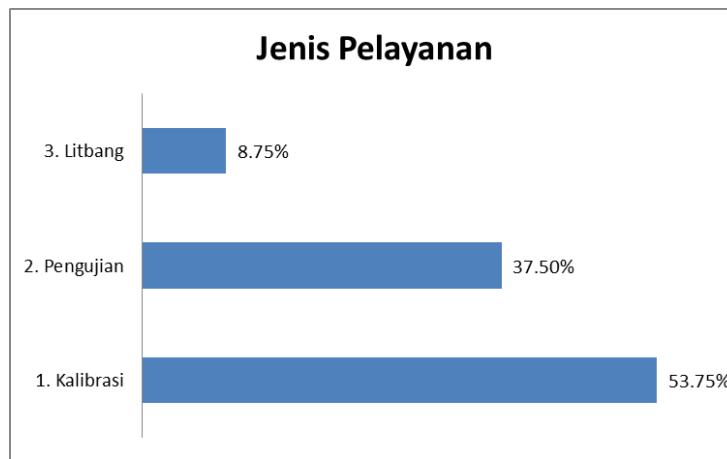
Dari 160 orang responden, responden terbanyak berjenis kelamin pria, yaitu sebanyak 140 orang, atau sebesar 87 %.

III.1.2. Responden berdasarkan pekerjaan utama:



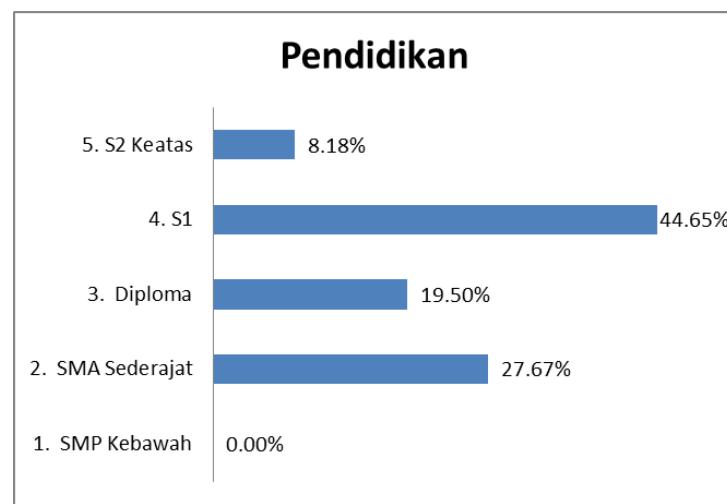
Dari 160 orang responden, responden terbanyak berprofesi sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 105 orang, atau sebesar 65,6 %.

III.1.3. Responden berdasarkan Jenis Pelayanan:



Dari 160 orang responden, responden terbanyak berdasarkan jenis pelayanan adalah Layanan Kalibrasi sebanyak 86 orang atau 53,75%.

III.1.4. Responden berdasarkan pendidikan :



Dari 160 orang responden, responden terbanyak berdasarkan pendidikan adalah tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 71 orang atau 44,65%.

III.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari 160 (seratus enam puluh) 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	3.56	0.22
U2	Persyaratan pelayanan	3.61	0.23
U3	Keberadaan petugas pelayanan	3.89	0.24
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.63	0.23
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.64	0.23
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.65	0.23
U7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	3.38	0.21
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.66	0.23
U9	Kesopanan petugas pelayanan	3.69	0.23
U10	Keramahan petugas pelayanan	3.68	0.23
U11	Keterjangkaan biaya pelayanan	3.42	0.21
U12	Kesesuaian biaya pelayanan	3.62	0.23
U13	Kepastian jadwal pelayanan	3.58	0.22
U14	Kenyamanan lingkungan	3.64	0.23
U15	Keberadaan maklumat pelayanan	3.51	0.22
U16	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	3.61	0.23
Nilai Indeks (IKM)		3.61	3.61

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Nilai Interval Indeks = 3,61

Atau IKM dalam Nilai Interval Konversi Indeks = $3,61 \times 25 = 90,25\%$

(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 160 (seratus enam puluh) 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 3,61 atau 90,25%. 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) 90,25% atau (Nilai Interval Indeks) 3,61 maka dapat dikatakan Kinerja Pelayanan Balai Besar Logam dan Mesin adalah "**Sangat baik**".

Indeks kepuasan pelanggan sebesar 3,61 dengan kriteria sangat baik/memuaskan tersebut merupakan nilai rata-rata dari beberapa unsur atau variable pelayanan yang di survey melalui kuesioner, tetapi kalau dilihat secara detail unsur demi unsur atau variable pelayanan yang

ditanyakan kepada pelanggan ternyata masih ada ketimpangan nilai yang patut menjadi perhatian serius untuk penanganan lebih lanjut.

Secara variable 3 unsur paling krusial untuk segera dilakukan evaluasi dan penanganan lebih serius adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan penyelesaian pelayanan (3,38)
2. Keterjangkauan biaya pelayanan (3,42)
3. Keberadaan Maklumat Pelayanan (3,51)

Dari 3 variable di atas, unsur terendah adalah “Ketepatan penyelesaian pelayanan” hal ini memiliki arti pelanggan mengharapkan perbaikan dan pelayanan yang lebih baik dan cepat. Dalam hal ketepatan penyelesaian pelayanan, BBLM menyadari bahwa system dan standar yang ada belum memfasilitasi dan mewadahinya secara baik, hal ini berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) lingkup pelayanan yang belum ditetapkan dan diterapkan.

SPM yang diterapkan di BBLM saat ini masih single model yaitu selama 14 hari untuk semua jenis layanan, padahal kalau kita melihat ke dalam dalam proses penyelesaian pelayanan relative tergantung dari proses dan dan banyak tidaknya jenis pelayanan yang dilakukan, sehingga penetapan single SPM jelas sudah tidak relevan lagi untuk diterapkan.

Untuk hal tersebut perlu segera dilakukan penetapan dan penerapan terhadap SPM yang telah disusun, 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 selain adanya SPM dan SIM, yang lebih penting adalah adanya komitmen dan konsistensi semua pelaksana pelayanan publik untuk bekerja lebih baik dan memiliki misi yang sama yaitu memberikan pelayanan yang terbaik.

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam validitas suatu hasil survey adalah kualitas responden, dan metode survey yang dilakukan yaitu harus lebih proaktif tidak terbatas dari pelanggan yang datang ke bagian pelayanan tetapi perlu melakukan metode survey lainnya seperti door to door dan wawancara atau didatangi ke pelanggan yang dinilai bisa memberikan masukannya.

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) 90,25% atau (Nilai Interval Indeks) 3,61
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 tahun 2019 dapat membentuk Tim Survei IKM dan dibuat kegiatan serta SK tersendiri atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei IKM.
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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

DATA UNIT PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan :

Spesifikasi Jenis Pelayanan :

INFORMASI PERUSAHAAN

Nama Perusahaan :

Bidang Usaha :

Alamat :

Telepon/Fax :

Email :

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

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Jabatan :

PENILAIAN TERHADAP VARIABEL PELAYANAN

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?
1. Tidak Mudah 3. Mudah
2. Kurang Mudah 4. Sangat Mudah
2. Apakah persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, sesuai dengan informasi yang diperoleh ?
1. Tidak Sesuai 3. Sesuai
2. Kurang Sesuai 4. Sangat Sesuai
3. 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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
1. Tidak Disiplin 3. Disiplin
2. Kurang Disiplin 4. Sangat Disiplin
5. 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

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

SARAN :

PENGUMPUL DATA

Nama :

Lampiran 2 :

Nomor	Unit Pelayanan	Jenis Pelayanan	Perusahaan	Contact Person	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Unsur Pertanyaan															
										U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	BBLM	1	PT.Mah Sing Indonesia	Indah Fajar Wati	38	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
2	BBLM	1	PT.Verifikasi Standar	Sunaryo	51	5	1	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	BBLM	1	PT.Pindad Persero	Asep Mulyana	51	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
4	BBLM	1	-	Dedik Priana	36	3	1	2	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4
5	BBLM	1	BPTSP & HPT Cikole Lembang	Yustini Eunda	50	5	2	5	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	BBLM	1	PT.Papyrus Sakti	Tarmizi Ismail	53	5	1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	BBLM	1	PT.Cipta Orion Metal	Adang Sudjai	55	5	1	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	BBLM	1	B4T	Vindy	27	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
9	BBLM	1	Nico F R	23	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	BBLM	1	PT.Patra Badak Arum Solusi	Dadang	28	2	1	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
11	BBLM	1	CV.Bina Sarana Jaya	Staff	40	4	1	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	BBLM	1	PT.Kalibaru	Asep Jaenudin	28	2	1	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
13	BBLM	1	ITB	Ilman N	22	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	BBLM	1	Protect Solution	Iqbal Risanda P	29	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
15	BBLM	1	B4T	Vindy	25	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
16	BBLM	1	PT.Kiefit	Arif Budiman	42	4	1	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	BBLM	1	Fakultas Kedokteran Gigi UGM	Dedy Kusuma	40	4	1	5	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
18	BBLM	1	PT.Indokomas Buana Perkasa	Kristianto	41	4	1	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	BBLM	1	PT.Bukaka Teknik Utama	Reza Syambara	28	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
20	BBLM	2	PT.Dion Swastativa Santosa	Ryan Alifianto	28	2	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21	BBLM	1	Besmindo (B) SDN BIPD	Endri Santika	40	4	1	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	BBLM	1	ITB	M.Adil Kusnandar	20	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	BBLM	1	CV.Sinergi Prima Inti	Harry S	55	5	1	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
24	BBLM	1	PT.Winn Applianca	Kodim	38	3	1	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
25	BBLM	1	CV.Hi-Cai Instrumen Indonesia	Arizki Widayanto	24	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
26	BBLM	1	Telkom BDS	Sentat Hery Susen	53	5	1	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	BBLM	1	Universitas Singaperbangsa Karawang	Rapi Tirti Wansyah	20	2	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
28	BBLM	2	PT.Karilla Berkat Abadi	Agus N	41	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
29	BBLM	1	CV.Mega Dewa Laut	Lisna Yuana Sani	0	1	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
30	BBLM	2	PT.Sarana Central Batajatama Tbk	Budi Setiawan	40	4	1	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
31	BBLM	1	PT.Multisirada Arah Sarana, Tbk	Sanjudin Saragih	46	4	1	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
32	BBLM	1	PT.Mandiri Sejahtera Sentra	Andri O	34	3	1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
33	BBLM	1	PT.Hariff	Rahmat Junaedi	38	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34	BBLM	1	Hariff DTF	Enung Mulyadi	43	4	1	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
35	BBLM	2	Protect Solution	Northy Bahaqi	27	2	1	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
36	BBLM	2	-	Dany Wikaksana	21	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
37	BBLM	1	PT.Metalindo Teratai Putra	Jasunani S'	52	5	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	BBLM	2	PT.Royal lampala	Nurhasyim	62	5	1	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
39	BBLM	1	PT.Kuitan Energy Service	Staff	40	4	1	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
40	BBLM	1	CV.Muriteknik	Atep Wahyudin	28	2	1	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
41	BBLM	1	PT.Mada Wikri Tunggal	Ivan Sopian Lesman	29	2	1	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
42	BBLM	1	CV.BB Metalindo	Cevi Suryadi	25	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
43	BBLM	1	PT.Nusantara Turbin dan Propuns (PT.NTP)	Irwan Wahyu	51	5	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
44	BBLM	1	PT.Semen Indonesia	Muad Agus	48	4	1	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	BBLM	1	Mahaka Energy	Ihsan	33	3	1	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
46	BBLM	1	CV.Cipta Simeiry Manufakturing	Subagyo	45	4	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
47	BBLM	1	PT.ATMD	Tugiri	42	4	1	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	BBLM	2	PT.Blue Gar Indonesia	Yahya Zulkhan	31	3	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
49	BBLM	1	PT.Sunicon	Miftah F	21	2	1	2	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	BBLM	1	PT.Retabatama	Yoga	27	2	1	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
51	BBLM	1	PT.Kiara Putra Gas	Iwan T	40	4	1	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	BBLM	1	PT.Metalindo Teratai Putra	Wahyu	35	3	1	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
53	BBLM	1	PT.Tunggal Jasa Steel	Ferra Yuni Erlita	40	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	BBLM	1	PT.IGP	Raharjo	38	3	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
55	BBLM	1	PT.Royal lampala	Nurhasyim	62	5	1	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	BBLM	1	Univ. Kristen Maharatha	Suhada	65	5	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
57	BBLM	1	-	Yuda	43	4	1	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
58	BBLM	2	PT.MAB	Murdjito	63	5	1	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
59	BBLM	1	PT.Eagleburgmann	Cartiman	44	4	1	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
60	BBLM	1	PT.Jaindo Metal Industries	Carlo	43	4	1	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3								

61	BBLM	1	PT.Sucopindo (Persero)	Imron Rosadi	28	2	1	5	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
62	BBLM	1	Biro Klasifikasi Indonesia (Persero)	M.Ardiansyah	23	2	1	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
63	BBLM	1	Arga Arta Utama	Sumarjanto	45	4	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
64	BBLM	1	PT.Indogas Cipta Abadi	Risya Gumilar S	36	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	1	3
65	BBLM	1	Protect Solution	Northy Bahaqi	27	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
66	BBLM	1	CV.Inti Prima Teknik	Suardi Said	64	5	1	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
67	BBLM	2	PT.Sarana Baja Ragam Citra	Rudi Hayoso	57	5	1	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
68	BBLM	1	PTPN VIII Kebun Agribinta	Suhendi	40	4	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
69	BBLM	2	PT.Melati Anugrah Baru	Murdjito	63	5	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
70	BBLM	1	Dit.PBBJ Kemendag	Reni Amalia	33	3	2	5	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
71	BBLM	1	UNITRITA	Abrar Muhamar	22	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
72	BBLM	1	PT.Hitachi Power System Indonesia	Ay Gunanjar	34	3	1	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
73	BBLM	1	UNITRA	Tiany K	22	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
74	BBLM	1	PT.Cipta Orion Metal	Adang Sudjai	54	5	1	5	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4
75	BBLM	1	PT.Asa Bintan Pratama	Natalie	36	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
76	BBLM	2	UPTD. Metrologi Legal Kota SMR	Syamsudin	58	5	1	5	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
77	BBLM	1	CV. Castar	RAjam	43	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
78	BBLM	2	PT. Selamat Sempurna	Yudi	48	4	1	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
79	BBLM	2	CV. Brinka Net	Tika	38	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	BBLM	2	Balai PMPMP Perikanan	Jaka Adhi Nugraha	40	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
81	BBLM	2	PT. Global Digital Akurasindo	Rommy	44	4	1	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
82	BBLM	2	PT. Utama Jaya Bersama	Ismail	50	5	1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
83	BBLM	2	PT. Multi Instrumentasi	Waluya	54	5	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
84	BBLM	2	PT. Metalindo Teratai Putra	Wahyu	30	3	1	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
85	BBLM	2	PT. Medion Farma Jaya	Gungun Gunawan	33	3	1	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
86	BBLM	2	Balai Besar Pulp dan Kertas	Firman Nugraha	35	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
87	BBLM	2	PT. Indocal	Ruri Gundarika	40	4	1	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	BBLM	2	PT. Samudera Sinergi Industri	Yoga	29	2	1	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
89	BBLM	2	PT. Elaborasi Guna Reka Utama	Wiradi Ridhwan Kad	49	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	
90	BBLM	2	PT. Tri Artha Manunggal	Dwi Utomo	20	2	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
91	BBLM	2	PT. Masplast Polyfilm	Rohimat Ruhiyat	23	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
92	BBLM	3	PDAM Surya Sembada Surabaya	Danang W	39	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
93	BBLM	2	UPT BP1 LIP1	Dadang Herdiman	53	5	1	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	BBLM	3	PT. Patra Badak Arum Solusi	Kelvin Marzuki	23	2	1	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
95	BBLM	2	PSTA Batan Yogyo	Elin Nuraini	52	5	1	4	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
96	BBLM	2	PT Jatim Mustika Nusa	Banal Haq	29	2	1	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
97	BBLM	2	PT Sarana Baja Ragam Citra	Rudi Haryanto	39	3	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
98	BBLM	2	Unit Pengelola Metrologi DKI Jakarta	Milda Bumiayu Khoi	27	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	BBLM	2	CV. Bina Sarana Jaya	Iman Rohiman	34	3	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
100	BBLM	3	PT. Dirgantara Indonesia	M. Azhar Fauzi	29	2	1	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
101	BBLM	2	PT. Mulla Sulkses Teknik	Sudarsono	60	5	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
102	BBLM	1	Balai Besar Pulp dan Kertas	Atang S	42	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
103	BBLM	1	UP Metrolgi Dinas Kop UKM Prov Jakarta	Suryantya	49	4	1	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
104	BBLM	2	NJL	Sova	30	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	
105	BBLM	2	PT. Armindo Catur Pratama	Teguh Supriatno	39	3	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3
106	BBLM	2	Disperindag Prov Jatim	Luluk	53	5	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
107	BBLM	3	PT. Viva Teknik Mandiri	Juniardi Purnomo	41	4	1	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
108	BBLM	3	PT. Smart Teknik Utama	Budiyanto	46	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
109	BBLM	3	PT PLN	Refiqnanda Ahnur	27	2	1	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
110	BBLM	2	PT. Divatama	Aris Munandar	46	4	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
111	BBLM	1	Balai Standarisasi Metrologi Legal Bandung	Sri Wahyunings	38	3	2	4	1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
112	BBLM	2	PDAM Surya Sembada Surabaya	Adam P	36	3	1	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
113	BBLM	1	PT. Sumidien Serasi Wire Products	Ngatno	46	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
114	BBLM	1	PT. Mulia Jaya Mandiri	Jamaludin	24	2	1	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
115	BBLM	1	PT. Global Quality Indonesia	Nita Fauziah	23	2	1	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
116	BBLM	2	PT. PBAS	Ninik H	37	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
117	BBLM	2	Sucofindo	Imron Rosadi	29	2	1	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
118	BBLM	2	PT Barindo	H Soewandi	75	5	1	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
119	BBLM	2	PT. Indogas cipta abadi	Rimto Iskandar	59	5	1	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
120	BBLM	2	PT. Krakatau Instruments	Asri	36	3	2	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
121	BBLM	2	DISPerindag Prov Jabar	Hendi	32	3	1	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
122	BBLM	2	PT. Multi	Cornell a	50	5	1	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
123	BBLM	2																								

Ringkasan Data Responden						
Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase	Total	Total persentase	
Umur	1. < 20 thn	2	1.25%	160	100.00%	
	2. 20 - 29 thn	38	23.75%			
	3. 30 - 39 thn	37	23.13%			
	4. 40 - 49 thn	44	27.50%			
	5. > 49 thn	39	24.38%			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	140	87.50%	160	100.00%	
	2. Perempuan	20	12.50%			
Pendidikan Terakhir	1. SMP Kebawah	0	0.00%	159	100.00%	
	2. SMA Sederajat	44	27.67%			
	3. Diploma	31	19.50%			
	4. S1	71	44.65%			
	5. S2 Keatas	13	8.18%			
Jenis Pelayanan	1. Kalibrasi	86	53.75%	160	100.00%	
	2. Pengujian	60	37.50%			
	3. Litbang	14	8.75%			
Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri	21	13.13%	160	100.00%	
	2. Pegawai Swasta	105	65.63%			
	3. Wiraswasta/Wirausaha	12	7.50%			
	4. Pelajar/Mahasiswa	7	4.38%			
	5. Lainnya	15	9.38%			

Diagram Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan :

