

**LAPORAN SURVEI**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**



**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**  
**BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI**  
**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI**  
**BANJARBARU**  
**2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadlirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat BSPJI Banjarbaru Tahun 2022 dapat dilaksanakan dengan lancar oleh Fungsi Pengembangan Jasa Industri BSPJI Banjarbaru.

Pelaksanaan kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu cara untuk mengukur kinerja pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BSPJI Banjarbaru guna menjamin pelaksanaan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan balai.

Indeks kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan kuesioner yang berisi dirancang sedemikian rupa dalam rangka menggali informasi tentang kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikandan juga dalam mendapatkan masukan/saran untuk perbaikan/peningkatan layanan yang diberikan. Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya diolah dengan metode tertentu sehingga diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan gambaran dari kinerja layanan yang diberikan oleh balai. Laporan ini memuat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat BSPJI Banjarbaru periode Januari - Desember 2022.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022. Akhir kata, kami berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Banjarbaru, Desember 2022

Penyusun,



Evy Setiawati

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
RINGKASAN EKSEKUTIF .....	vi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	3
1.4. Ruang Lingkup .....	3
1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai .....	3
1.6. Manfaat dan Dampak .....	3
BAB II. METODE SURVEI.....	5
2.1. Pelaksanaan dan Teknis Survei .....	5
2.1.1. Tahap Persiapan .....	5
2.1.2. Tahap Proses Pengumpulan Data.....	8
2.1.3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	9
2.1.4. Penyusunan Laporan .....	10
2.2. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
2.3. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB III. ANALISIS HASIL SURVEI .....	12
3.1. Jumlah Pelanggan BSPJI Banjarbaru Tahun 2022.....	12
3.2. Hasil e-survey.....	13
3.2.1. Identitas Responden.....	13
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	14
BAB IV. RENCANA AKSI.....	18
BAB V. PENUTUP.....	19
4.1. Kesimpulan.....	19
4.2. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut .....	19
LAMPIRAN 1. SK TIM PELAKSANA SKM .....	21

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1. Kuisisioner IKM BSPJI Banjarbaru .....	7
Tabel 2.2. Kriteria Nilai Persepsi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
Tabel 2.3. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.....	11
Tabel 3.1. Jumlah Pelanggan Tahun 2022 .....	12
Tabel 3.2. Jumlah Responden Berdasar Jenis kelamin.....	13
Tabel 3.3. Jumlah Responden Berdasar Pekerjaan .....	13
Tabel 3.4. Jumlah Responden dan Nilai IKM Berdasar Jenis Pelayanan.....	13
Tabel 3.5. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 BSPJI Banjarbaru Untuk Semua Layanan Jasa.....	14
Tabel 3.6. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022.....	16
Tabel 3.7. Analisa Hasil yang telah dicapai.....	16
Tabel 3.8. Perbandingan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Jasa Industri Tahun 2018-2022 .....	17
Tabel 4.1. Tindakan Peningkatan Tahun 2022.....	18
Tabel 4.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM Tahun 2023 .....	19

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Tahapan Survei.....	5
Gambar 2.2. Isian pada Link Survei.....	9

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai salah satu satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik, Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Banjarbaru kembali melakukan Survei kepuasan masyarakat untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan publik tahun 2022. Data hasil survei yang dilakukan selama 1 (satu) tahun telah diolah untuk mendapatkan data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Data hasil survei tersebut merupakan salah satu bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BSPJI Banjarbaru. Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan BSPJI Banjarbaru dimana Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya; mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; mengetahui kelemahan atau kekurangan pada unit pelayanan BSPJI Banjarbaru sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik; dan sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan BSPJI Banjarbaru. Pelaksanaan dan Teknis Survei dilaksanakan sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Pelaksanaan *e-survey* IKM dilakukan pada tahun 2022 melalui penyebaran *e-survey* IKM kepada pengguna layanan jasa BSPJI Banjarbaru. Jumlah responden BSPJI Banjarbaru selama tahun 2022 adalah sebesar 348 responden, sehingga jumlah minimal responden telah terpenuhi. Nilai IKM BSPJI Banjarbaru tahun 2022 adalah sebesar 3,62, dengan kinerja unit pelayanan sangat baik dengan mutu pelayanan A. Dalam perhitungan terdapat 9 unsur variabel pelayanan yang dikaji dan dibuat dalam bentuk kuesioner. Nilai terendah ( $< 3,5$ ) terdapat pada penilaian kecepatan waktu penyelesaian ( $U3=3,48$ ), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan ( $U9=3,79$ ).

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Salah satu faktor utama untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan kepengintahan yang baik (*good governance*) adalah melaksanakan reformasi birokrasi sesuai dalam Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN dan upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun. Survey dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat/*stakeholder* yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. 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. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah

telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu satuan kerja yang menyelenggarakan pelayanan publik, Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Banjarbaru kembali melakukan Survei kepuasan masyarakat untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan publik tahun 2022. Data hasil survei yang dilakukan selama 1 (satu) tahun telah diolah untuk mendapatkan data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Data hasil survei tersebut merupakan salah satu bahan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BSPJI Banjarbaru.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
6. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/ 2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian.
7. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan BSPJI Banjarbaru dimana Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pada unit pelayanan BSPJI Banjarbaru sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan BSPJI Banjarbaru

### **1.4. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran survei dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat mencakup keseluruhan pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh BSPJI Banjarbaru selama tahun 2022. Nilai dari kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan jasa dalam survei ini, merupakan data utama yang digunakan sebagai evaluasi kinerja terhadap kualitas pelayanan jasa di BSPJI Banjarbaru secara komprehensif.

### **1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit pelayanan BSPJI Banjarbaru melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

### **1.6. Manfaat dan Dampak**

Manfaat hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan di BSPJI Banjarbaru adalah :

- a. Mengetahui harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh bSPJI Banjarbaru.
- b. Mendapatkan masukan tentang pengembangan pelayanan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.
- c. Sebagai bahan masukan untuk menyusun program peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa.

## BAB II. METODE SURVEI

### 2.1. Pelaksanaan dan Teknis Survei

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada BSPJI Banjarbaru dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*) sebagai alat pengumpul data kepada pengguna jasa layanan (responden). Adapun tahapan Survey adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1. Tahapan Survei**

#### 2.1.1. Tahap Persiapan

1. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survey IKM tahun 2022 sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun jumlah dan materi parameter/pertanyaan berdasarkan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 terdiri dari:

- a. Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- c. Waktu Penyelesaian  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan
- d. Biaya/Tarif  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi pelayanan
- f. Kompetensi pelaksana  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- g. Perilaku pelaksana  
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. Sarana dan prasarana  
Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (Komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Tata Cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

2. Merancang *e-survey* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun

**Tabel 2.1. Kuisisioner IKM BSPJI Banjarbaru**

Nama Responder :.....
Nama Perusahaan/IKM/Instansi/Perorangan: .....
<b>Petunjuk Pengisian :</b>
<b>Bagian I : Kritik dan Saran</b>
.....
.....
<b>Bagian II. Berikan tanda silang (x) pada salah satu pilihan yang paling sesuai.</b>
<u>Aspek Penilaian terhadap Pelayanan BSPJI Banjarbaru</u>
TS : Tidak Sesuai
KS : Kurang Sesuai
S : Sesuai
SS : Sangat Sesuai

No.	Uraian	Aspek Penilaian			
		TS	KS	S	SS
1	<b>Penilaian Kesesuaian Persyaratan</b>				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?				
2	<b>Penilaian Kemudahan</b>				
	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?				
3	<b>Penilaian Kecepatan</b>				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?				
4	<b>Penilaian Kewajaran Biaya</b>				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan ?				

5	Penilaian Kesesuaian Produk Layanan				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?				
6	Penilaian Kompeten				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?				
7	Penilaian Kesopanan dan Keramahan				
	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?				
8	Penilaian Kualitas				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana ?				
9	Penilaian Penanganan Pengaduan				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?				

### 2.1.2. Tahap Proses Pengumpulan Data

- a. Pelaksanaan *e-survey* IKM dilakukan pada bulan Januari – Desember 2022.
- b. Melakukan penyebaran *e-survey* IKM kepada pengguna layanan jasa BSPJI Banjarbaru baik melalui wawancara tatap muka maupun melalui komunikasi secara daring dengan menyertakan kuesioner elektronik melalui website. Form survei kepuasan pelanggan dapat diakses secara online, dimanapun dan kapanpun oleh pelanggan melalui website BSPJI Banjarbaru.
- c. *E-survey* dilakukan dengan mengakses pada link berikut ini:  
<http://surveysibiru.kemenperin.go.id/>

Untuk meningkatkan kualitas layanan jasa BSPJI Banjarbaru di masa mendatang, kami akan sangat berterima kasih apabila Bapak/ Ibu berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Informasi Pelanggan

Nama Responder

Nama Perusahaan/Instansi/IKM/Perorangan

Halaman 1 - 12 Selanjutnya

**Gambar 2.2. Isian pada Link Survei**

- d. *Melakukan* pengecekan secara berkala pada sistem *e-survey* untuk mengetahui perkembangan *e-survey*.

### 2.1.3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11 (N)$$

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:

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

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

$$\text{Nilai Konversi Indeks} = \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

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

**Tabel 2. 2. Kriteria Nilai Persepsi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM (NI)	Nilai Internal Konversi IKM (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### 2.1.4. Penyusunan Laporan

Kegiatan pengukuran survei dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat oleh BSPJI Banjarbaru selama tahun 2022 didokumentasikan dalam bentuk laporan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BSPJI Banjarbaru.

#### 2.2. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Tim pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri oleh BSPJI Banjarbaru. Tim Pelaksana sebagaimana pada sebagaimana Surat Keputusan No. 290 Tahun 2022 tentang



Penunjukan/Pengangkatan Tim Survei Indeks Kepuasan Pelanggan Masyarakat Tahun Anggaran 2022 (lampiran 1).

### 2.3. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat BSPJI Banjarbaru diawali bulan Januari sampai bulan Desember 2022 untuk semua pelanggan yang mendapat pelayanan baik pelayanan jasa pengujian, kalibrasi, sertifikasi maupun pendampingan industri. Adapun Jadwal kegiatan penilaian survei Indeks Kepuasan Masyarakat BSPJI sebagaimana tabel di bawah ini.

**Tabel 2.3. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022**

No	Tahapan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persiapan instrument survei												
2	Edukasi ke pelanggan												
3	Melaksanakan survei (pengumpulan data)												
4	Mengolah hasil survei												
5	Menyajikan dan melaporkan hasil												

### BAB III. ANALISIS HASIL SURVEI

#### 3.1. Jumlah Pelanggan BSPJI Banjarbaru Tahun 2022

Data pelanggan yang melakukan transaksi di BSPJI Banjarbaru pada tahun 2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1. Jumlah Pelanggan Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Total Pelanggan</b>
<b>Januari</b>	93
<b>Februari</b>	19
<b>Maret</b>	54
<b>April</b>	29
<b>Mei</b>	13
<b>Juni</b>	58
<b>Juli</b>	32
<b>Agustus</b>	27
<b>September</b>	34
<b>Oktober</b>	18
<b>November</b>	46
<b>Desember</b>	23
<b>Jumlah</b>	<b>446</b>

Dari jumlah klien yang melakukan transaksi untuk layanan jasa teknis baik pengujian, sertifikasi, kalibrasi, maupun pendampingan industri diperoleh jumlah 446 pelanggan. Sesuai dengan lampiran II Permenpan dan RB No. 14 tahun 2017 maka jumlah responden yang disurvei sebanyak 170 (sampel Morgan dan Krejcie). Berdasarkan ketentuan jumlah sampel Morgan dan Krejcie, apabila jumlah populasi (pelanggan) sebanyak 440, diperlukan minimal sampel (responden) sejumlah 205 (46,6%). Apabila di BSPJI Banjarbaru selama kurun waktu satu tahun terdapat 446 pelanggan, maka minimal responden sebesar 208. Jumlah responden BSPJI Banjarbaru selama tahun 2022 adalah sebesar 348 responden, sehingga jumlah minimal responden telah terpenuhi.

### 3.2. Hasil e-survey

#### 3.2.1. Identitas Responden

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BSPJI Banjarbaru mencapai 348 responden dari total 446 pelanggan, terdiri dari :

**Tabel 3.2. Jumlah Responden Berdasar Jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	233 responden	66,95%
2	Perempuan	115 responden	33,05%
Total		348 responden	100%

**Tabel 3.3. Jumlah Responden Berdasar Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI	42 responden	12,07%
2	Dosen/Mahasiswa	93 responden	26,72%
3	Swasta/Wiraswasta	189 responden	54,31%
4	Lainnya (BUMN/Konsultan/perorangan)	24 responden	6,90%
Total		348 responden	100%

**Tabel 3.4. Jumlah Responden dan Nilai IKM Berdasar Jenis Pelayanan**

Layanan Jasa	Jumlah Responden	% Responden	Nilai IKM
Pengujian	333	95,69	3,61
Sertifikasi	11	3,16	3,55
Pendampingan Industri	2	0,57	3,61
Kalibrasi	2	0,57	3,61
Total	348	100,00	

### 3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

**Tabel 3.5. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 BSPJI Banjarbaru Untuk Semua Layanan Jasa**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,63
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,67
U3	Waktu pelayanan	3,48
U4	Biaya/tarif	3,50
U5	Produk, spesifikasi, dan jenis layanan	3,59
U6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3,62
U7	Kesopanan dan keramahan	3,70
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,57
U9	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,79
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,62</b>
<b>Nilai Dasar</b>		<b>90,5</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A (Sangat Baik)</b>

Berdasarkan Tabel 3.5, terlihat bahwa kinerja unit pelayanan BSPJI Banjarbaru tahun 2022 adalah **sangat baik** dengan **mutu pelayanan A**. Dalam perhitungan terdapat 9 unsur variabel pelayanan yang dikaji dan dibuat dalam bentuk kuesioner. Nilai terendah ( $< 3,5$ ) terdapat pada penilaian kecepatan waktu penyelesaian ( $U3=3,48$ ), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan ( $U9=3,79$ ). Penilaian ketepatan waktu dinilai paling rendah, dikarenakan pelanggan masih banyak yang berharap agar waktu penyelesaian pekerjaan bisa lebih cepat dari SPM yang telah ditetapkan, di sisi lain, BSPJI Banjarbaru telah melakukan penyelesaian pekerjaan atau pelayanan sesuai dengan SPM. Sebagai bentuk usaha BSPJI Banjarbaru dalam rangka perbaikan hasil survei tersebut diantaranya dengan melakukan pendekatan kepada pelanggan terkait kebijakan SPM dalam pelayanan serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap SPM pelayanan yang telah ditetapkan.

Kewajaran biaya/tarif menduduki urutan terendah kedua setelah penilaian kecepatan waktu penyelesaian. Biaya/tarif dalam hal ini merupakan biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara (BSPJI Banjarbaru) yang besarnya telah ditetapkan berdasar ketentuan yang berlaku, yaitu PP Nomor 54 tahun 2021, Permenperin 19 tahun 2021, dan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 108/PMK.02/2022. Tidak semua pelanggan mengetahui tentang adanya diskon sesuai peraturan tarif, sehingga bagi pelanggan, khususnya pelanggan industri kecil menengah menganggap tarif pelayanan BSPJI Banjarbaru relatif mahal. Oleh karena itu diperlukan sosialisasi diskon tarif, khususnya kepada pelanggan industri kecil menengah.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapat nilai tertinggi disebabkan karena pengaduan yang diterima petugas telah dilakukan investigasi dan ditindaklanjuti sesuai dengan target yang telah ditetapkan (maksimal 8 hari kerja). Keluhan pelanggan yang masuk selama tahun 2022 sebanyak 9 (sembilan) pengaduan dan telah ditindaklanjuti melalui surat penjelasan dan penerbitan amandemen Laporan Hasil Uji (LHU). Sistem Informasi informasi BSPJI Banjarbaru yang dikembangkan sejak tahun 2021 juga mendukung peningkatan pelayanan publik BSPJI Banjarbaru. Pengembangan sistem ini bertujuan salah satu utamanya guna memenuhi tuntutan pelanggan terhadap lamanya waktu penyelesaian pelayanan agar bisa lebih dipercepat.

Kesopanan dan keramahan menduduki urutan tertinggi kedua setelah penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini menandakan peningkatan layanan publik juga tidak lepas dari peran SDM, oleh karena itu setiap tahunnya rutin dilakukan peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan baik internal maupun eksternal. Berbagai jenis pelatihan tidak hanya diberikan kepada ASN, namun juga kepada para PPNPN. Pelatihan diberikan dari petugas yang berada di pintu terdepan sampai dengan bagian administrasi, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan prima.

Data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap bulan dan selama tahun 2022 seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.6. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Nilai IKM</b>
Januari	20	3,75
Februari	8	3,50
Maret	21	3,73
April	13	3,60
Mei	17	3,83
Juni	15	3,63
Juli	62	3,51
Agustus	46	3,67
September	56	3,53
Oktober	34	3,62
November	31	3,54
Desember	25	3,52
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>3,62</b>

Pelaksanaan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan BSPJI Banjarbaru pada bulan Januari-Desember 2022 terhadap seluruh bidang pelayanan dengan diperolehnya 348 responden dari 446 pelanggan pada unit pelayanan BSPJI Banjarbaru.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat selama TA 2022 adalah rata-rata sebesar 3,62 Indeks.

**Tabel 3.7. Analisa Hasil yang telah dicapai**

<b>Indikator Kinerja Perjakin</b>	<b>Target</b>	<b>Capaian</b>	<b>% Capaian</b>
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri	Indeks 3,5	Indeks 3,62	103,43

Berdasarkan data di atas, maka perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat TA 2022 sebesar 3,62 dapat memenuhi target sebesar 3,5. Jumlah responden yang mengisi adalah sebanyak 77,58% dari total 446 pelanggan. Bila dibandingkan, maka Indeks Kepuasan

Masyarakat terhadap layanan jasa industri dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.8. Perbandingan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Jasa Industri Tahun 2018-2022**

<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Capaian TA. 2018</b>	<b>Capaian TA. 2019</b>	<b>Capaian TA. 2020</b>	<b>Capaian TA. 2021</b>	<b>Capaian TA. 2022</b>
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri	3,84	3,84	3,70	3,60	3,62

Capaian IKM pada tahun 2022 telah memenuhi target Perjakin Balai (sebesar 3,5 indeks), selain itu nilai IKM BSPJI Banjarbaru pada tahun 2022 telah mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. BSPJI Banjarbaru telah berkomitmen terus melakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, salah satunya dengan melakukan inovasi pelayanan berupa pengembangan sistem informasi baru yaitu Sistem Informasi BSPJI Banjarbaru atau “SIBIRU”. Dengan adanya SIBIRU pelanggan tidak perlu lagi melakukan order dengan mendatangi Balai, namun dapat melakukan permohonan transaksi melalui aplikasi SIBIRU. Demi memenuhi kepuasan masyarakat, selain aplikasi SIBIRU maka dilakukan peningkatan sarana dan prasarana serta kenyamanan dalam satu gedung layanan terpadu yaitu *Banua Industrial Centre* (BIC). BIC mengintegrasikan semua layanan jasa BSPJI Banjarbaru, seperti layanan pengujian, kalibrasi, sertifikasi, dan pendampingan industri (bimbingan teknis).

#### BAB IV. RENCANA AKSI

Capaian nilai IKM perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun tindakan peningkatan yang telah dilakukan selama tahun 2022 antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4. 1.Tindakan Peningkatan Tahun 2022**

No	Unsur Pelayanan	Tindakan Peningkatan
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	Update syarat yang harus dipenuhi pada jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di website dan memperbaharui standar pelayanan dan dikomunikasikan serta disepakati dalam kegiatan temu industri ( <i>public hearing</i> standar pelayanan publik)
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melengkapi dan memperbaharui prosedur layanan jasa dan informasi publik, kemudian diupload di website sehingga mudah diakses masyarakat, dan memudahkan masyarakat mendapatkan informasi sistem, mekanisme dan prosedur
U3	Waktu pelayanan	Memantau SPM setiap bulan saat kegiatan monitoring dan evaluasi
U4	Biaya/tarif	Melakukan update data sesuai PP No. 54 tahun 2021 Permenperin No. 19 Tahun 2021, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 108/PMK.02/2022 serta sosialisasi diskon tarif bagi pelaku usaha yang memenuhi ketentuan/persyaratan
U5	Produk, spesifikasi, dan jenis layanan	Memberikan informasi layanan melalui temu industri, media sosial, website dan melakukan komunikasi yang intens terhadap permintaan pelanggan
U6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Melakukan pelatihan internal dan eksternal, workshop dan sosialisasi untuk peningkatan kompetensi
U7	Kesopanan dan keramahan	Pelatihan kehumasan, diklat motivasi pegawai dan sosialisasi untuk peningkatan pelayanan prima
U8	Kualitas sarana dan prasarana	Menambah desk information untuk menambah fasilitas di ruang pelayanan, peremajaan komputer, pengembangan aplikasi SIBIRU
U9	Penanganan pengaduan, saran, masukan	Selain dapat mengajukan komplain lewat surat, pengaduan dapat dengan mudah diajukan via website



**Tabel 4.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM Tahun 2023**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung-jawab (PJ)
1	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan	Pemangkasan jumlah hari kerja / Standar Pelayanan Minimal (SPM) pengujian, sertifikasi, kalibrasi (dibahas saat Tinjauan Manajemen Bulan Januari 2023), sosialisasi SPM	Tahun berjalan	Ketua Tim Fungsi SS, PK, OTIPK, WM
2	Biaya/tarif	Sosialisasi peraturan tentang adanya tarif terhadap pelanggan yang datang dan edukasi terdapat diskon tarif bagi pelanggan yang memenuhi persyaratan	Tahun berjalan	Ketua Tim PJI
3	Kualitas sarana dan prasarana	Pengembangan SIBIRU terkait: perbaikan dashboard layanan, perhitungan SPM via sistem, perform analis, optional LHU utk amandemen dan suplemen, integrasi SIP & Sibiru, dan notifikasi sibiru via WhatsApp di semua layanan. Tanda tangan LHU menggunakan tanda tangan elektronik Menambah sarana prasarana untuk seperti: fasilitas bermain anak, tempat charger HP, sistem tunggu antrian, kanopi tempat parker pengunjung	Tahun berjalan	KTU, PJ sistem informasi,
4	Produk, spesifikasi dan jenis layanan	Selalu update informasi layanan di berbagai media sosial (website), meningkatkan kerjasama, evaluasi IKM secara berkala; konsisten dalam penyebaran link kuesioner kepuasan pelanggan yaitu dengan cara membuat protect open password LHU	Tahun berjalan	Ketua tim informasi, PJ Sistem Informasi
5	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Mengikuti pelatihan pelayanan prima / sosialisasi untuk peningkatan kompetensi petugas pelayanan	Tahun berjalan	Ketua Tim PJI



## **BAB V. PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

Keberhasilan BSPJI Banjarbaru dalam mencapai target yang diminta merupakan sebuah wujud keberhasilan atas usaha peningkatan pelayanan publik yang dilakukan selama ini. Peningkatan kualitas pelayanan publik pada BSPJI Banjarbaru sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi layanan publik yang dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Pembuatan pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya dalam mengaktifkan pelayanan yang sederhana, mudah, dan cepat.

### **4.2. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil e-survey terhadap pelayanan, maka perlu upaya untuk memperbaiki waktu layanan sehingga menjadi cepat sehingga dapat sesuai dengan waktu pelayanan yang dijanjikan dalam standar layanan. Untuk itu yang perlu ditindaklanjuti sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi tentang standar pelayanan minimal BSPJI Banjarbaru
2. Melakukan pembekalan pelayanan prima
3. Meningkatkan kegiatan yang dapat menjadi jembatan antara pihak BSPJI Banjarbaru dengan pihak perusahaan industri/ badan usaha agar lebih mengenalkan layanan jasa/ *problem solving* dan/ataupun penawaran kerjasama.
4. Melakukan analisis dan evaluasi kuesioner kepuasan pelanggan guna meningkatkan layanan jasa kepada industri serta melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan publik terutama dalam merespon pelanggan dan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk mempertahankan serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan
5. Melakukan upaya menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan yaitu dengan cara membuat protect open password pada pengiriman softcopy LHU kepada pelanggan, dan untuk mendapatkan password pada LHU tersebut, pelanggan harus mengisi kuesioner kepuasan pelanggan terlebih dahulu

## LAMPIRAN 1. SK TIM PELAKSANA SKM



BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI  
**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI  
BANJARBARU**

Jalan Panglima Batur Barat No.2 Telp. (0511) 4774861- 4772115,4772461  
Facs. (0511) 4772115 E-mail : [baristand.banjarbaru@gmail.com](mailto:baristand.banjarbaru@gmail.com)  
**BANJARBARU - KALIMANTAN SELATAN (70711)**

KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BANJARBARU

Nomor 290 Tahun 2022

Tentang

PENUNJUKAN / PENGANGKATAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN PELANGGAN  
MASYARAKAT

TAHUN ANGGARAN 2022

KEPALA BALAI BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI  
BANJARBARU

- Menimbang :
- Bahwa untuk terjaminnya kelancaran pelaksanaan kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru, maka perlu menunjuk/mengangkat tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2022.
  - Bahwa untuk maksud tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan.
- Mengingat :
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 50 Tahun 2018, tanggal 7 Desember 2018, tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.
  - Permenperin Nomor : 07 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja di lingkungan Kementerian Perindustrian.
  - Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2020 tanggal 27 Februari 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pengelolaan Anggaran (DIPA) dilingkungan Kementerian Perindustrian.
  - Surat Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru selaku Kuasa Pengguna Anggaran Nomor: 202 Tahun 2022, tanggal 6 September 2022, Tentang Perubahan Surat Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru, Nomor : 02 Tahun 2022, Tentang Penunjukan dan Pengangkatan Kuasa Pengguna Anggaran, Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Pengujian dan Penandatanganan SPM DIPA Tahun 2022 dan Surat Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru Nomor: 203 Tahun 2022, tanggal 6 September 2022, Tentang Perubahan Surat Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru, Nomor : 03 Tahun 2022, Tentang Penunjukan dan Pengangkatan Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Penerima Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru Banjarbaru.
  - Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru Tahun Anggaran 2022 Nomor : SP DIPA-019.07.247232/2022 Tanggal 17 November 2021 dengan petunjuk Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja T.A. 2022 dari Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BANJARBARU TENTANG PENUNJUKAN/PENGANGKATAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2022
- KESATU : Menunjuk dan Mengangkat Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2022 serta mengangkat mereka yang namanya tercantum dalam kolom 2 (dua) pada Lampiran Surat Keputusan ini sebagai dengan jabatan pada kolom 3 (tiga).
- KEDUA : Menginstruksikan kepada petuga-petugas tersebut untuk dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab sesuai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- KETIGA : Segala biaya yang berhubungan dengan pelaksanaan Surat Keputusan ini dibebankan pada anggaran Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru Tahun Anggaran 2022 Nomor : SP DIPA-019.07.247232/2022 Tanggal 17 November 2021.
- KEEMPAT : Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- KELIMA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2022 dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah dan diatur kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banjarbaru  
Pada tanggal : 7 Oktober 2022

KUASA PENGGUNA ANGGARAN  
BSPJI BANJARBARU



Ir. ARHAMSyah, MP.  
NIP. 19660310 199203 1 003

Lampiran : Surat Keputusan Kepala BSPJI Banjarbaru  
 Tentang : Penunjukan/Pengangkatan Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat  
 Tahun Anggaran 2022  
 Nomor : 290 Tahun 2022  
 Tanggal : 7 Oktober 2022

**SUSUNAN DAN URAIAN TUGAS PERSONIL TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN  
 MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2022  
 BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BANJARBARU**

<b>NO. 01</b>	<b>NAMA 02</b>	<b>JABATAN 03</b>	<b>URAIAN TUGAS 04</b>
1.	Dr. Evy Setiawati, S.Si, MT	Penanggung Jawab	Bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru.
2.	Dwi Harsono, S.Hut	Ketua	Mempersiapkan serta melaksanakan kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru.
3.	Vembi Danang Nuryuono, A.Md	Anggota	Membantu ketua dalam persiapan administrasi dan tugas lainnya dalam pelaksanaan seluruh kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru dengan sebaik - baiknya
4.	Abdul Qodir	Anggota	
5.	Ariesta Pristia Anggari	Anggota	
6.	Ahmad Riduwan	Anggota	

Banjarbaru, 7 Oktober 2022  
 KUASA PENGGUNA ANGGARAN  
 BSPJI BANJARBARU



Ir. ARHAMSYAH, MP  
 NIP. 19660310 199203 1 003