

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



**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN**  
**BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI**  
**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI**  
**BANJARBARU**  
**2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan Karunia-Nya sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat BSPJI Banjarbaru selama periode tahun 2023 dapat dilaksanakan dengan lancar oleh tim Fungsi Pengembangan Jasa Industri BSPJI Banjarbaru.


Kegiatan Survei 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 dengan mengacu pada Permenpan RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini dilaksanakan dalam rangka menggali informasi tentang kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan dan juga dalam mendapatkan masukan/saran untuk perbaikan/peningkatan layanan yang diberikan. Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya diolah sesuai peraturan 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 2023.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Survei Indeks Kepuasan Pelanggan/Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023. 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 2023

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 .....	4
1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai .....	4
1.6. Manfaat dan Dampak .....	4
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 .....	10
2.1.4. Penyusunan Laporan.....	11
2.2. Tim Survei Kepuasan Masyarakat .....	11
2.3. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
BAB III. ANALISIS HASIL SURVEI .....	13
3.1. Jumlah Pelanggan BSPJI Banjarbaru Tahun 2023 .....	13
3.2. Hasil e-survey.....	14
3.2.1. Gambaran Umum Responden.....	14
3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	15
BAB IV. RENCANA AKSI.....	20
BAB V. PENUTUP.....	19
4.1. Kesimpulan.....	19
4.2. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut .....	19
LAMPIRAN 1. SK TIM PELAKSANA SKM .....	21
LAMPIRAN 2. TABEL REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN .....	214

## 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 .....	11
Tabel 2.3. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.....	12
Tabel 3.1. Jumlah PelangganTahun 2023 .....	13
Tabel 3.3. Jumlah Responden Berdasar Jenis kelamin.....	14
Tabel 3.4. Jumlah Responden Berdasar Pekerjaan .....	14
Tabel 3.5. Jumlah Responden dan Nilai IKM Berdasar Jenis Pelayanan.....	14
Tabel 3.5. Jumlah PelangganTahun 2023 .....	15
Tabel 3.6. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BSPJI Banjarbaru Untuk Semua Layanan Jasa .....	15
Tabel 3.7. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023.....	17
Tabel 3.8. Analisa Hasil yang telah dicapai .....	18
Tabel 3.9. Perbandingan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Jasa Industri Tahun 2019-2023 .....	19
Tabel 4. 1.Tindakan Peningkatan Tahun 2023 .....	20
Tabel 4.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM Tahun 2024 .....	21

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Tahapan Survei.....	5
Gambar 2.2. Isian pada Link Survei.....	10

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Banjarbaru secara rutin melaksanakan survei kepuasan masyarakat untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. 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-s* IKM dilakukan pada tahun 2023 melalui penyebaran *e-survey* IKM kepada pengguna layanan jasa BSPJI Banjarbaru. Jumlah responden BSPJI Banjarbaru selama tahun 2023 adalah sebesar 455 responden, sehingga jumlah minimal responden telah terpenuhi. Nilai IKM BSPJI Banjarbaru tahun 2023 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 ( $U3=3,43$ ), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan ( $U9=3,87$ ).

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur, khususnya yang merupakan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). 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. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersamasama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

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. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun.

Survei 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

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 2023. 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 Survei Indeks Kepuasan Pelanggan/Masyarakat adalah:

1. Untuk menganalisis 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 memperbaiki 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 2023. 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**

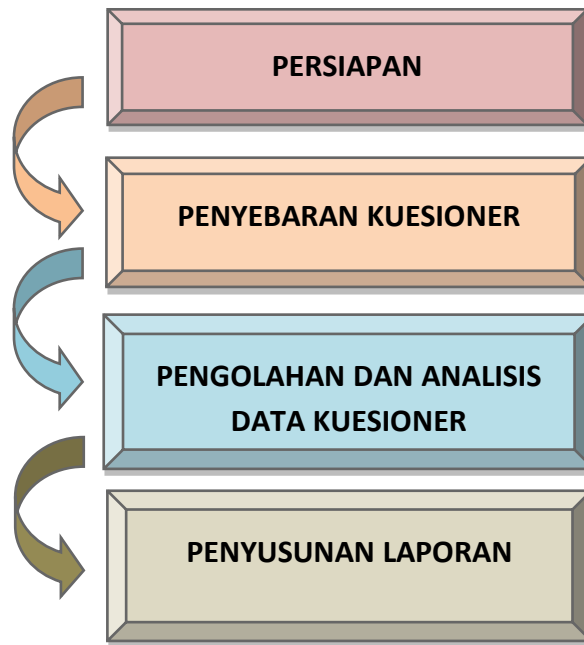
Manfaat hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan di BSPJI Banjarbaru adalah :

- 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 Survei adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1. Tahapan Survei**

#### 2.1.1. Tahap Persiapan

1. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survei IKM tahun 2023 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 tindaklanjut.

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 dalam sebuah link <https://bit.ly/SurveyIKMBSPJIBanjarbaru>.

**Tabel 2.1. Kuisisioner IKM BSPJI Banjarbaru**

Mohon partisipasinya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan untuk mengisi kuesioner Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan pelayanan kami.

Spesifikasi jenis pelayanan: Pengujian/Kalibrasi/Sertifikasi/ Pelatihan/Pendampingan Industri/Sahabat IKM/Konsultansi	
Nama: .....	
Perusahaan: .....	
Jenis Kelamin : .....	
Pendidikan terakhir : .....	
Pekerjaan : .....	
<b>Petunjuk Pengisian: Isilah pada salah satu pilihan yang paling sesuai.</b>	
<u>Aspek Penilaian terhadap Pelayanan BSPJI Banjarbaru</u>	
1 : Tidak Sesuai	
2 : Kurang Sesuai	
3 : Sesuai	
4 : Sangat Sesuai	

No.	Uraian	Aspek Penilaian			
		1	2	3	4
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	<b>Penilaian Kesesuaian Produk Layanan</b>				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?				
6	<b>Penilaian Kompeten</b>				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?				
7	<b>Penilaian Kesopanan dan Keramahan</b>				
	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?				
8	<b>Penilaian Kualitas</b>				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana ?				
9	<b>Penilaian Penanganan Pengaduan</b>				
	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?				
Saran					
.....					
.....					
.....					
.....					

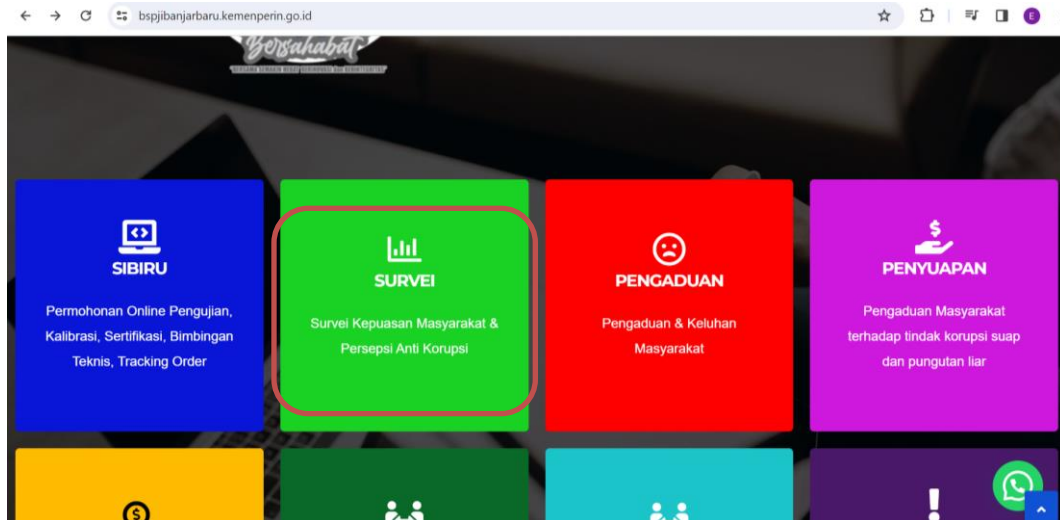
### 2.1.2. Tahap Proses Pengumpulan Data

- a. Pelaksanaan *e-survey* IKM dilakukan pada bulan Januari – Desember 2023.
- 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/link. Form survei kepuasan pelanggan dapat diakses secara online, dimanapun dan kapanpun oleh

pelanggan melalui website BSPJI Banjarbaru ataupun link <https://bit.ly/SurveyIKMBSPJIBanjarbaru>.

c. *E-survey* dilakukan dengan mengakses pada link berikut ini:

<http://surveysibiru.kemenperin.go.id/>



[docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeRxB2FZOHQeEpnbxXP1941gqKXSZu0m0N8CSImJJO2pvUTA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeRxB2FZOHQeEpnbxXP1941gqKXSZu0m0N8CSImJJO2pvUTA/viewform)

**BSPJI**  
Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru

### Survey Kepuasan Masyarakat

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru

evy.setiawatibspji@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

\* Indicates required question

Mohon partisipasinya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan untuk mengisi kuesioner Kepuasan Masyarakat setelah mendapatkan pelayanan kami.

Spesifikasi Jenis Pelayanan \*

The image shows a Google Forms survey interface. The browser address bar at the top displays the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeRxMB2FZOHQeEpnbxXP1941gqKXSzu0m0N8CSImJJO2pvUTA/viewform. The form itself is set against a light purple background and contains four questions, each in a white box with a red asterisk indicating a required field:

- Nama \***: A text input field with the placeholder text "Your answer".
- Perusahaan \***: A text input field with the placeholder text "Your answer".
- Jenis Kelamin \***: A radio button selection with two options: "Laki-Laki" and "Perempuan".
- Pendidikan Terakhir \***: A radio button selection with one visible option: "SD".

**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 2023 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. 16 Tahun 2023 tentang

Penunjukan/Pengangkatan Tim Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Masyarakat Tahun Anggaran 2023 (Lampiran 1).

### 2.3. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat BSPJI Banjarbaru diawali bulan Januari sampai bulan Desember 2023 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 2023**

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 2023

Data pelanggan yang melakukan transaksi di BSPJI Banjarbaru pada tahun 2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.1. Jumlah Pelanggan Tahun 2023**

<b>Bulan</b>	<b>Total Pelanggan</b>
<b>Januari</b>	84
<b>Februari</b>	45
<b>Maret</b>	54
<b>April</b>	17
<b>Mei</b>	69
<b>Juni</b>	48
<b>Juli</b>	36
<b>Agustus</b>	59
<b>September</b>	36
<b>Oktober</b>	43
<b>November</b>	41
<b>Desember</b>	13
<b>Jumlah</b>	<b>545</b>

Dari jumlah klien yang melakukan transaksi untuk layanan jasa teknis baik pengujian, sertifikasi, kalibrasi, maupun pendampingan industri/konsultansi diperoleh jumlah 545 pelanggan. Sesuai dengan lampiran II Permenpan dan RB No. 14 tahun 2017 (sampel Morgan dan Krejcie), jumlah responden yang disurvei untuk 550 populasi (pelanggan) yaitu sebanyak 226 sampel (responden), atau sejumlah 41,09%. Berdasarkan ketentuan jumlah sampel Morgan dan Krejcie, jumlah populasi (pelanggan) tahun 2023 sebanyak 545, dengan jumlah responden sebesar 455, maka minimal sampel (responden) telah terpenuhi (83,49%).

### 3.2. Hasil e-survey

#### 3.2.1. Gambaran Umum Responden

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BSPJI Banjarbaru mencapai 455 responden dari total 545 pelanggan, terdiri dari :

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	272 responden	59,78%
2	Perempuan	183 responden	40,22%
Total		455 responden	100,00%

**Tabel 3.3. Jumlah Responden Berdasar Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS/TNI/POLRI	60 responden	13,19%
2	Dosen/Mahasiswa	152 responden	33,41%
3	Swasta/Wiraswasta	220 responden	48,35%
4	Lainnya (BUMN/Konsultan/perorangan)	23 responden	5,05%
Total		455 responden	100%

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

Layanan Jasa	Jumlah Responden	% Responden	Rata-rata Nilai IKM
Sertifikasi	17	3,74	3,65
Pengujian / Kalibrasi	403	88,57	3,60
Pendampingan Industri/Konsultansi	35	7,69	3,62
Total	455	100,00	

### 3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

**Tabel 3.5. Jumlah Pelanggan Tahun 2023**

Jenis Layanan Jasa	Nilai Indeks Kepuasan	Jumlah Total Pelanggan	Jumlah Total Responden	Jumlah Responden Dengan Indeks 1,00-2,5996	Jumlah Responden Dengan Indeks 2,60-3,0643	Jumlah Responden Dengan Indeks 3,0644-3,532	Jumlah Responden Dengan Indeks 3,5324-4,00
Pengujian & Kalibrasi	3,65	485	403	0	11	145	247
Sertifikasi	3,60	22	17	0	0	7	10
Pelatihan/ Bimtek/Konsultansi	3,62	38	35	0	0	12	23
Rerata/Total	3,62	545	455	0	11	164	280

**Tabel 3.6. Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 BSPJI Banjarbaru Untuk Semua Layanan Jasa**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,65
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,68
U3	Waktu pelayanan	3,43
U4	Biaya/tarif	3,47
U5	Produk, spesifikasi, dan jenis layanan	3,53
U6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	3,63
U7	Kesopanan dan keramahan	3,73
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,57
U9	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,87
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,62</b>
<b>Nilai Dasar</b>		<b>90,41</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A (Sangat Baik)</b>

Berdasarkan Tabel 3.5, terlihat bahwa masih terdapat pelanggan pengujian/kalibrasi yang melakukan penilaian pada skor 2,60-3,0643. Apabila dianalisis lebih lanjut, yang mendapatkan skor terendah adalah penilaian kecepatan waktu penyelesaian disusul oleh kewajaran tarif (Tabel 3.6). Pelanggan masih banyak yang berharap agar waktu penyelesaian pekerjaan bisa lebih cepat dari SPM yang telah ditetapkan dengan tarif yang lebih murah. Terkait tarif, dapat menjadi lebih fleksibel apabila BSPJI Banjarbaru telah menjadi Satker BLU. Tindak lanjut telah dijelaskan secara mendalam pada Bab IV. Secara umum, berdasarkan Tabel 3.6, terlihat bahwa kinerja unit pelayanan BSPJI Banjarbaru tahun 2023 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 ( $U3=3,43$ ), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan ( $U9=3,87$ ). 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. 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. Saat ini BSPJI Banjarbaru telah membuat terobosan baru dalam rangka mempercepat waktu pelayanan pengujian, yaitu dengan cara memberikan notif percepatan terhadap laboratorium, bagi pelanggan yang meminta percepatan pengujian, dan juga kepada pelanggan yang mengirimkan contoh uji yang hanya dengan 1 parameter uji. Terobosan baru lainnya adalah, dibuat grafik trend rata-rata penyelesaian waktu pengujian supaya laboratorium dapat memiliki gambaran untuk memangkas Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Kewajaran biaya/tarif menduduki urutan terendah kedua ( $U4=3,47$ ) 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 dan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 108/PMK.02/2022. Peminta jasa yang meminta keringanan tarif biasanya berasal dari mahasiswa/i dan UMK, namun tidak semua layanan jasa dapat diberikan potongan biaya. Berdasarkan PP Nomor 54 tahun 2021, siswa atau mahasiswa yang sedang melakukan penelitian ilmiah atau tugas akhir dan industri kecil, dapat diberikan potongan biaya sebesar 25% untuk layanan jasa pengujian, kalibrasi dan konsultasi. Pengaturan tarif akan menjadi lebih fleksibel apabila BSPJI Banjarbaru telah menjadi Satuan Kerja Badan Layanan Umum (Satker BLU).

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 2023 sebanyak 7 (tujuh) pengaduan dan telah ditindaklanjuti selama rata-rata 1-5 hari kerja melalui pemberian surat balasan dan/ penerbitan amandemen Laporan Hasil Uji (LHU). Rekap pengaduan tahun 2023 disajikan pada Lampiran 2.

Kesopanan dan keramahan menduduki urutan tertinggi kedua ( $U7=3,73$ ) 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 2023 seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.7. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023**

Bulan	Jumlah Responden	Nilai IKM
Januari	37	3,61
Februari	21	3,61
Maret	49	3,62

Bulan	Jumlah Responden	Nilai IKM
April	33	3,60
Mei	36	3,61
Juni	28	3,62
Juli	52	3,62
Agustus	37	3,61
September	47	3,62
Oktober	44	3,61
November	45	3,63
Desember	26	3,62
<b>Total</b>	<b>455</b>	

Pelaksanaan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan BSPJI Banjarbaru pada bulan Januari-Desember 2023 terhadap seluruh bidang pelayanan dengan diperolehnya 455 responden dari 545 pelanggan pada unit pelayanan BSPJI Banjarbaru.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat selama TA 2023 adalah rata-rata sebesar 3,62 Indeks.

**Tabel 3.8. Analisa Hasil yang telah dicapai**

Indikator Kinerja Perjakin	Target	Capaian	% Capaian
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri	Indeks 3,6	Indeks 3,62	100,56

Berdasarkan data di atas, maka perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat TA 2023 sebesar 3,62 dapat memenuhi target Perjakin sebesar 3,60. Jumlah responden yang mengisi adalah sebanyak 83,49% dari total 545 pelanggan. Bila dibandingkan, maka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 adalah sebagai berikut :



**Tabel 3.9. Perbandingan Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Jasa Industri Tahun 2019-2023**

<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Capaian TA. 2019</b>	<b>Capaian TA. 2020</b>	<b>Capaian TA. 2021</b>	<b>Capaian TA. 2022</b>	<b>Capaian TA. 2023</b>
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan jasa industri	3,84	3,70	3,60	3,62	3,62

Nilai IKM BSPJI Banjarbaru pada tahun 2023 memiliki nilai sama apabila dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa BSPJI Banjarbaru mampu mempertahankan komitmen untuk mengutamakan kepuasan masyarakat, dengan cara meningkatkan unsur-unsur pelayanan seperti yang dijabarkan pada Bab IV.

## BAB IV. RENCANA AKSI

Capaian nilai IKM perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun tindakan peningkatan yang telah dilakukan selama tahun 2023 antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4. 1.Tindakan Peningkatan Tahun 2023**

No	Unsur Pelayanan	Tindakan Peningkatan
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Update SPM, <i>public hearing</i> standar pelayanan publik / forum konsultasi publik</li> <li>✓ Monitoring dan evaluasi</li> </ul>
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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</li> <li>✓ Komunikasi lewat watsap pelanggan (<i>Quick response</i>)</li> </ul>
U3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Memantau SPM setiap bulan saat kegiatan monitoring dan evaluasi</li> <li>✓ Menganalisis trend rata-rata waktu penyelesaian pengujian</li> </ul>
U4	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Berpartisipasi dalam kaji ulang/review tarif PP No. 54 tahun 2021, Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 108/PMK.02/2022 serta penyampaian diskon tarif bagi pelaku usaha yang memenuhi ketentuan/persyaratan</li> <li>✓ Menyusun tarif BLU</li> </ul>
U5	Produk, spesifikasi, dan jenis layanan	Memberikan informasi layanan melalui temu industri, media sosial, website, katalog company profil, kapasitas pengujian dan kalibrasi, pendampingan industri, dan komunikasi pelanggan
U6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Melakukan pelatihan internal dan eksternal, antara lain pelatihan pelayanan prima, pelatihan keprotokoleran, dsb
U7	Kesopanan dan keramahan	Pelatihan kehumasan, diklat motivasi pegawai dan sosialisasi untuk peningkatan pelayanan prima

U8	Kualitas sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pengembangan aplikasi SIBIRU. inovasi pelayanan berupa pengembangan Sistem Informasi BSPJI Banjarbaru atau “SIBIRU”. Pengembangan SIBIRU di tahun 2023, adalah pelaksanaan pengembangan sistem informasi (modul Form dan PHP), pengembangan SIP (koreksi dan perbaikan menu e-files, menu kepegawaian dan menu persediaan), perbaikan SIBIRU menu pengujian, integrasi SIBIRU dan dashboard informasi pada SIP. Selain itu juga perbaikan di menu analis, ketua tim PK, PJI, penyelia dan Customer Service</li> <li>✓ Peremajaan fasilitas di ruang CS, peremajaan dan pengadaan peralatan laboratorium</li> </ul>
U9	Penanganan pengaduan, saran, masukan	Selain dapat mengajukan komplain lewat surat, pengaduan dapat dengan mudah diajukan via website / komunikasi langsung kepada petugas

**Tabel 4.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan IKM Tahun 2024**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung-jawab (PJ)
1	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pemangkasan jumlah hari kerja / Standar Pelayanan Minimal (SPM) pengujian, sertifikasi, kalibrasi (dibahas saat Tinjauan Manajemen Bulan Januari 2024) (data berdasarkan analisis trend penyelesaian pengujian)</li> <li>✓ Sosialisasi SPM terhadap internal dan eksternal</li> </ul>	Tahun berjalan	Tim Fungsi SS, PK, OTIPK, WM
2	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sosialisasi peraturan tentang adanya tarif terhadap pelanggan yang datang dan edukasi adanya diskon tarif bagi pelanggan yang memenuhi persyaratan untuk jenis layanan tertentu</li> <li>✓ Sosialisasi tariff BLU (jika BSPJI Banjarbaru sudah menjadi satker BLU)</li> </ul>	Tahun berjalan	Tim PJI
3	Kualitas sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pengembangan SIBIRU terkait: perbaikan dashboard layanan, perhitungan SPM via sistem, perform analis, optional LHU utk</li> </ul>	Tahun berjalan	Sub Bagian TU, PJI

		<p>amandemen dan suplemen, dan notifikasi sibiru via WhatsApp di semua layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tanda tangan LHU menggunakan tanda tangan elektronik</li> <li>✓ Pengadaan peralatan laboratorium dan peralatan sampling</li> </ul>		
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	PJI
5	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	Mengikuti pelatihan pelayanan prima / Training Marketing Strategy Competitive atau Pelatihan Marketing Analyst Bersertifikat Internasional/ Training SNI ISO 10004:2018 – Pemantauan dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan / dsb	Tahun berjalan	PJI

## **BAB V. PENUTUP**

### **4.1. Kesimpulan**

BSPJI Banjarbaru mampu berupaya mempertahankan kepuasan masyarakat dan terus melakukan upaya perbaikan dalam mencapai target yang diminta. 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. Mempersingkat lama penyelesaian pelayanan dalam standar pelayanan minimal BSPJI Banjarbaru;
2. Melakukan pembekalan pelayanan prima dan pemantauan kepuasan pelanggan;
3. Meningkatkan promosi dan pemasaran secara massif menggunakan teknik klusterisasi supaya dapat lebih mengenalkan layanan jasa/ *problem solving* dan/ataupun penawaran kerjasama;
4. Melakukan analisis dan evaluasi kuesioner kepuasan pelanggan guna meningkatkan layanan jasa kepada industri;
5. Melakukan upaya menyebarkan kuesioner kepuasan pelanggan;
6. Meningkatkan komunikasi dengan para stakeholder.

## 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  
**BANJARBARU - KALIMANTAN SELATAN (70711)**

KEPUTUSAN  
KEPALA BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BANJARBARU

Nomor 16 Tahun 2023

Tentang

PENUNJUKAN / PENGANGKATAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN PELANGGAN  
MASYARAKAT

TAHUN ANGGARAN 2023

KEPALA BALAI BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI  
BANJARBARU

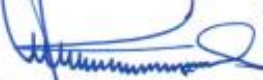
- Menimbang : a. Bahwa untuk terjaminnya kelancaran pelaksanaan kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru, maka perlu menunjuk/mengangkat tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2023.
- b. Bahwa untuk maksud tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan.
- Mengingat : 1. 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.
2. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor : 07 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja di lingkungan Kementerian Perindustrian.
3. Peraturan Menteri Perindustrian Nomor : 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri
4. 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) di lingkungan Kementerian Perindustrian.
5. Surat Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru selaku Kuasa Pengguna Anggaran Nomor: 321 Tahun 2022, tanggal 27 Desember 2022 tentang Penunjukan dan Pengangkatan Kuasa Pengguna Anggaran, Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Pengujian dan Penandatanganan SPM DIPA Tahun 2023 dan Surat Keputusan Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru Nomor: 322 Tahun 2022 tanggal 27 Desember 2022 Tentang Penunjukan dan Pengangkatan Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Penerima Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru.
6. Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Riset dan Standardisasi Industri Tahun Anggaran 2023 Nomor : SP DIPA-019.07.2.247232/2023, Tanggal 30 November 2022 dengan petunjuk Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja T.A. 2023 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 2023
- KESATU : Menunjuk dan Mengangkat Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2023 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 2023 Nomor : SP DIPA-019.07.247232/2022 Tanggal 27 November 2022.
- 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 2023 dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diubah dan diatur kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banjarbaru  
Pada tanggal : 6 Januari 2023

KUASA PENGGUNA ANGGARAN  
BSPJI BANJARBARU



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

Lampiran : Surat Keputusan Kepala Balai  
Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri  
Banjarbaru  
Tentang : Penunjukan/Pengangkatan Tim Survey  
Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun  
Anggaran 2022  
Nomor : 16 Tahun 2023  
Tanggal : 6 Januari 2023

**SUSUNAN DAN URAIAN TUGAS PERSONIL TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT TAHUN ANGGARAN 2023  
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BANJARBARU**

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>	<b>URAIAN TUGAS</b>
<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>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.	Faiza Elisa Hasfianti, S.Hut	Ketua	Mempersiapkan serta melaksanakan kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru.
3.	Dwi Harsono, S.Hut	Anggota	Membantu ketua dalam persiapan administrasi dan tugas lainnya dalam pelaksanaan seluruh kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat
4.	Vembi Danang Nuryuono, A.Md	Anggota	pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru dengan sebaik - baiknya
5.	Muhamad Sobirin, A.Md	Anggota	
6.	Jojo Kakanda Purba	Anggota	
7.	Abdul Qodir	Anggota	

Banjarbaru, 6 Januari 2023  
KUASA PENGGUNA ANGGARAN  
BSPJI BANJARBARU



Ir. ARHAMSYAH, MP  
NIP. 19660310 199203 1 003



## LAMPIRAN 2. REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN

**TABEL REKAPITULASI KELUHAN PELANGGAN**

**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BANJARBARU**

**TAHUN ANGGARAN 2023**

No	Keluhan Pelanggan						Surat Balasan Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan				
	Nama Pelanggan/ Intansi/ Perusahaan	Tanggal Masuk	Nomor Surat	Perihal	Pengaduan Melalui	Jumlah Contoh	Tanggal Mulai Proses	Tanggal Selesai Proses	Nomor Surat	Hasil Penelusuran dan Tindak Lanjut	Lama Proses Penelusuran
<b>JANUARI</b>											
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>FEBRUARI</b>											
1	<b>PT Kadya Carakamulia</b>	04-Feb-23	-	Parameter kadmium (Cd) pada sampel P.0019-P.0020 tidak terinput pada LHU	WA	2	06-Feb-23	7-Feb-23	B/382/BSPJI-Banjarbaru/LP/I/2023	Melakukan kroscek surat permintaan, SPJPT, SPK, berita acara dan didapat parameter Cd tidak terekam pada Sibiru. Dari analisa akar masalah CS kurang teliti dalam penginputan parameter di Sibiru. Rencana tindakan perbaikan yaitu merevisi SPJPT dan SPK untuk parameter Cd	1 hari kerja

											kemudian menerbitkan LHU Suplemen	
<b>MARET</b>												
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>APRIL</b>												
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>MEI</b>												
2	<b>BBTKLPP</b>	08-May-23	-	Hasil Parameter (Cd) pada sampel P.0446-P.0447 terlalu kecil	website	2	8-May-23	08-May-23	-	-	Penerbitan amandemen LHU P.0446-0447	2 Hari Kerja
<b>JUNI</b>												
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>JULI</b>												
1	<b>PT CARSURIN</b>	05-Jul-23	EXT/KAL/BJB/23 01-0025	Permohonan Pengujian Ulang Sample Air Limbah pada parameter Logam Hg & Minyak dan Lemak	Surat	2	5-July-23	12-Jul-23	B/1622/BSPJI-Banjarbaru/LP/VII/2023	-	Amandemen LHU kode P.1540-LK dan P.1541-LK	5 Hari Kerja

2	<b>PT PADA IDI</b>	20-Jul-23	079/KTT - PI/VII/20 23	Revisi LHU Air Limbah Tambang Periode Mei 2023	Surat	4	20-July- 23	24-Jul- 23	B/1761/BSPJI- Banjarbaru/LP/ VII/2023	Amandemen LHU kode P.2029-LK, P.2030-LK, P.2031- LK, P.2032-LK dan P.2033-LK, P.2034- LK, P.2035-LK, P.2036-LK karena kode tertukar antara PT PADA IDI dan PT TDJAHAN ANTANG MINERAL	2 Hari Kerja
<b>AGUSTUS</b>											
1	<b>Nabella Safitri</b>	28-Aug- 23	-	Permohonan perbaikan pengujian sampel	Surat	1	29- August- 23	31- August- 23	-	Amandemen LHU P.3235	2 Hari Kerja
<b>SEPTEMBER</b>											
1	<b>Riris</b>	26-Sep- 23	-	Permohonan pengecekan ulang sampel air parameter E. coli dan Total coliform	Surat	1	26-Sept- 2023	29- Sept- 2023	B/2396/BSPJI- Banjarbaru/LP/I X/2023	Surat konfirmasi bahwa hasil uji sudah benar	3 Hari Kerja
<b>OKTOBER</b>											
	-										

NOVEMBER											
1	<b>PT SUMBER AIR AFIAT</b>	22-Nov-23	05/SP-SAA/XI/2023	Permohonan Uji Ulang Parameter pH	Surat	1	23-Nov-2023	27-Nov-2023	B/2344/BSPJI-Banjarbaru/LP/XI/2023	Telah dilakukan Pengecekan ulang dan data pH tidak berbeda (tidak ada perubahan data pada LHU)	2 Hari Kerja
DESEMBER											
	-										