LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BSPJI BANJARBARU
TAHUN 2025

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BANJARBARU
TAHUN ANGGARAN 2025

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI 1
BAB I. PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Tujuan dan Manfaat 1
1.3. Metode Pengumpulan Data 2
1.4. Waktu Pelaksanaan SKM 3
1.5. Penentuan Jumlah Responden 3
BAB II. ANALISIS DATA SKM 5
2.1. Analisis Responden 5
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 5
2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 8
2.4. Tren Nilai SKM 11
BAB III. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 12
BAB IV. KESIMPULAN 19
Lampiran I. Kuesioner 20
Lampiran II. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 26

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BSPJI Banjarbaru sebagai salah satu penyedia layanan publik di wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BSPJI Banjarbaru.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
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.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh BSPJI Banjarbaru. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarkan melalui aplikasi kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BSPJI Banjarbaru yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah 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, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun, dengan rincian jadwal sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (2025)	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari	5
2.	Pengumpulan Data	Februari-Desember	220
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember	2

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan, baik pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

1.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BSPJI Banjarbaru berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada BSPJI Banjarbaru dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 827 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan* dengan rumus intrepolasi, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah minimal 262 orang.

Tabel 2. Sampel dan Populasi Berdasar *Morgan dan Krijcie*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada periode tahun 2025 yaitu sebanyak 412 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden

KategorisasiResponden	Jumlah Responden	Persentase	Rerata SKM	Rerata Konversi SKM
Jenis Kelamin				
Laki-Laki	201	48,8%	3,87	96,68
Perempuan	211	51,2%	3,81	95,18
Grand Total	412	-	3,84	95,90
Pekerjaan				
Swasta/Wiraswasta	224	54,4%	3,82	88,89
Dosen/Mahasiswa	63	15,3%	3,81	88,89
PNS/TNI/POLRI	64	15,5%	3,90	83,33
Lainnya	61	14,8%	3,86	55,56
Pendidikan				
S2 Keatas	34	8,3%	3,91	97,63
S1	189	45,9%	3,87	96,78
D1-D2-D3-D4	46	11,2%	3,76	94,02
SMA/SMK	127	30,8%	3,78	94,58
SMP kebawah	16	3,9%	3,93	98,26

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Pengolahan data SKM menggunakan olah data SKM pada excel didapatkan rata-rata nilai SKM periode Januari-Desember 2025 adalah sebesar 3,84, dengan rincian per jenis pelayanan sebagai berikut :

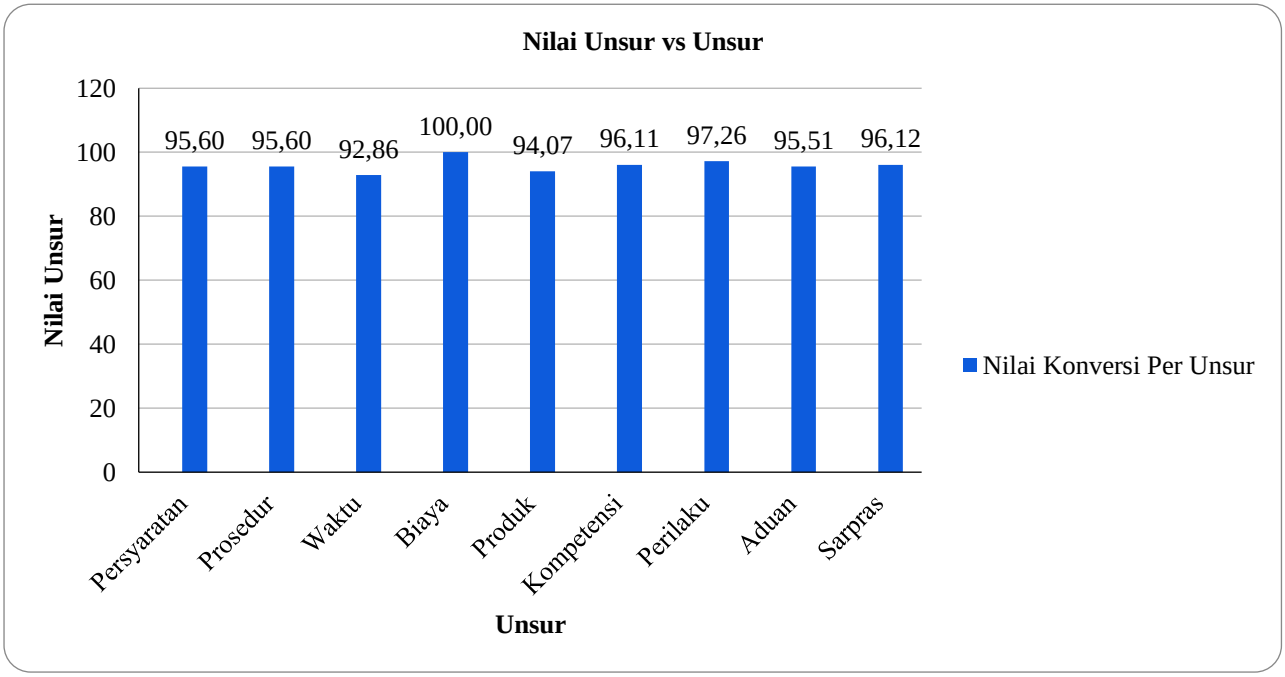
Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur

Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	Rerata	Rerata Konversi
Pengujian	**264**	3,84	3,84	3,72	4,00	3,75	3,84	3,89	3,83	3,87	3,84	96,05
Kalibrasi	**4**	3,75	3,50	3,50	4,00	3,75	3,50	3,50	3,50	3,75	3,64	90,97
Pengambilan Contoh Uji	**3**	4,00	4,00	3,33	4,00	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00	3,85	96,30
Sertifikasi Produk	**11**	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
Sertifikasi Industri Hijau	**0**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu	**3**	3,33	3,67	3,67	4,00	3,67	4,00	4,00	3,67	4,00	3,78	94,44
Pemeriksaan Halal	**54**	3,78	3,76	3,65	4,00	3,72	3,83	3,89	3,76	3,76	3,79	94,86
Pendampingan / Konsultansi	**41**	3,83	3,80	3,71	4,00	3,80	3,83	3,85	3,83	3,76	3,82	95,60
Bimbingan Teknis	**16**	3,81	3,81	3,75	4,00	3,75	3,88	3,88	3,88	3,81	3,84	96,01
Verifikasi Tingkat Komponen Dalam Negeri (TKDN)	**14**	3,86	3,71	3,79	4,00	3,86	3,86	3,86	3,86	3,86	3,85	96,23
Rancang Bangun dan Perekayasaan Industri (RBPI)	**0**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Pemanfaatan Aset	**0**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Penggunaan Sumber Daya Manusia	**2**	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
Grand Total	**412**	**3,82**	**3,82**	**3,71**	**4,00**	**3,76**	**3,84**	**3,89**	**3,82**	**3,84**	**3,84**	**95,90**

Rincian nilai SKM per unsur disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai per unsur	3,85	3,83	3,70	4,00	3,75	3,84	3,89	3,84	3,86
Nilai Konversi per Unsur	95,60	95,60	92,86	100,00	94,07	96,11	97,26	95,51	96,12
Kategori per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,84								
IKM Konversi	95.90								
Mutu Layanan Unit	A								



Gambar 1. Grafik Nilai Konversi SKM Per Unsur

Tabel 4. Nilai SKM Per Triwulan

Periode 2025	Nilai SKM	Nilai Persepsi Anti Korupsi
TW I	3,84	3,92
TW II	3,81	3,90
TW III	3,86	3,90
TW IV	3,84	3,92

2.3. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Analisis Permasalahan/Kelemahan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,70, disusul oleh Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu 3,75, dan Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang mendapatkan nilai 3,83. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif yaitu sebesar 4,00, Perilaku Pelaksana yaitu sebesar 3,89; Kompetensi Pelaksana dan Sarana Prasarana yaitu 3,86.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penambahan ruang lingkup layanan, penyederhanaan persyaratan layanan menggunakan sistem informasi termasuk penanganan pengaduan yang langsung dapat termonitor oleh Kepala Balai. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan. Pada tahun 2025 belum ada pengaduan yang masuk di BSPJI Banjarbaru, namun terdapat saran dan masukkan (*voice of customer*) dari pengguna layanan jasa yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut, antara lain sebagai berikut :

Tabel 5. Masukan dan Tindakan Perbaikan/Pencegahan

VOICE OF CUSTOMER		
No	**VOC**	**Tindakan Perbaikan dan Pencegahan**
1	Terimakasih atas semua kerjasamanya dan tetap terus memberikan pelayanan jasa yang baik dan memuaskan untuk semua pelanggan BSPJI banjarbaru/OK/Sudah baik, pertahankan/Sangat bagus.	Tetap dipertahankan
2	Pebgujian sampel dan atau hasil supaya bisa dilakukan dan selesai lebih cepat. Solusinya bisa dengan menambah personil.	Total rata-rata SPM telah terpenuhi, dan sebelum habis SPM, LHU sudah dikirim melalui WA pelanggan. Pada saat TM tahun 2024 telah menetapkan pemangkasan jumlah hari pada SPM pengujian. Sebagai kontrol, secara berkala dilakukan monev SPM. BSPJI Banjarbaru di bawah BSKJI Kementerian Perindustrian memiliki aturan dalam menambah personil/pegawai
3	Pelayanan / SDM / Sarana Prasarana terus ditingkatkan	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan
4	Biaya sertifikasi kalau memungkinkan diturunkan	BSPJI Banjarbaru telah menetapkan semua biaya layanan termasuk sertifikasi. Dengan ditetapkannya BSPJI Banjarbaru menjadi Satker BLU, biaya layanan dimungkinkan dapat disesuaikan dengan pertimbangan situasi dan kondisi yang ada

5	Perlu penambahan fasilitas lab agar dpt melayani uji/sertifikasi yang lebih lengkap lagi	Akan dikoordinasikan dengan Tim SS dan Tim PK untuk penambahan ruang lingkup dan fasilitas lab
6	Mudahan bisa lebih banyak kuota sertifikasi halalnya	Jumlah kuota fasilitasi halal pada program Saliha Kemenperin sudah ditetapkan setiap tahunnya. Disamping proram Saliha tsb, biasanya pada masing-masing daerah juga memiliki program fasilitasi halal melalui Dinas terkait.
7	Mudahan ada cabang di daerah lain	BSPJI Banjarbaru belum memiliki cabang di daerah lain namun dapat melayanan permintaan jasa di wilayah Kalimantan Selatan dan Tengah
8	Tersedia data base hasil ují untuk customer	Arsip hasil layanan jasa akan terekam apabila pelanggan sudah memiliki akun SIBIRU, apabila belum memiliki akun, arsip hasil uji dapat diminta kepada petugas layanan
9	Untuk kedepannya persyaratan TKDN bisa lebih dipermudah	Sertifikasi TKDN memiliki syarat dan ketentuan yang sudah ditetapkan
10	Semoga sertifikat halal bisa cepat keluar	Sertifikasi Halal harus memenuhi syarat dari beberapa tahapan, dimulai penyusunan dokumen (SJPH), audit halal dan sidang fatwa
11	Semoga kemudahan buat pelaku UMKM bisa terus dipertahankan, kami selalu pelaku UMKM sangat tergantung dengan kemudahan dan pendampingan	BSPJI Banjarbaru sudah menetapkan tema Bimtek setiap tahun. Namun BSPJI Banjarbaru dapat menerima permintaan tema Bimtek tertentu dari Industri.
12	Sudah sangat baik, saran saya harga pada website bisa di perbarui	Akan ditindaklanjuti
13	Agar menambahkan ruang lingkup pengujian parameter lingkungan agar terakreditasi	Akan dikoordinasikan
14	Untuk laporan penyelesaian uji air agar lebih cepat maksimal di H+7	Total rata-rata SPM telah terpenuhi, dan sebelum habis SPM, LHU sudah dikirim melalui WA pelanggan. Pada saat TM tahun 2024 telah menetapkan pemangkasan jumlah hari pada SPM pengujian. Sebagai kontrol, secara berkala dilakukan monev SPM.
15	Perluas ruang lingkup kalibrasi alat uji AMDK (*turbidity dan conductivity meter*)	Penambahan ruang lingkup
16	Mungkin bisa dilengkapi dengan brosur-brosur pelayanan BSPJI	BSPJI Banjarbaru menggunakan Barcode utk scan profil Balai dan menyediaan desk informasi di UPP
17	Menambah layanan pengujian seperti kandungan gizi/nutrisi dari bahan pangan, pengujian berbagai jenis bakteri dan cendawan	Akan dikoordinasikan
18	Perlu penambahan SDM dan peralatan untuk bisa melaksanakan uji vit.C	BSPJI Banjarbaru di bawah BSKJI Kementerian Perindustrian memiliki aturan dalam menambah personil/pegawai dan sarana. BSPJI Banjarbaru belum bisa melakukan Uji Vit C

19	Saran untuk hasil pengujian berikan ranges pengujian apakah sudah memenuhi syarat atau tidaknya	LHU yang dikeluarkan BSPJI Banjarbaru sudah sesuai dengan prosedur penerbitan LHU. Adapun permintaan hasil uji disandingkan dengan ranges pengujian apakah sudah memenuhi syarat atau tidaknya, klien dapat menginformasikan pada permohonan awal.
20	Untuk penginputan pada laporan hasil uji mohon diperiksa lebih teliti agak tidak terjadi kesalahan	Terimakasih atas saran, akan dikoordinasikan
21	Parameter uji antibakteri ditambah dengan bahan dan peralatan yg lengkap	Akan dikoordinasikan

Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang akan diselenggarakan bersamaan acara temu industri pada tanggal 22 Desember 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut SKM tahunan ini, dengan perbaikan berjangka. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

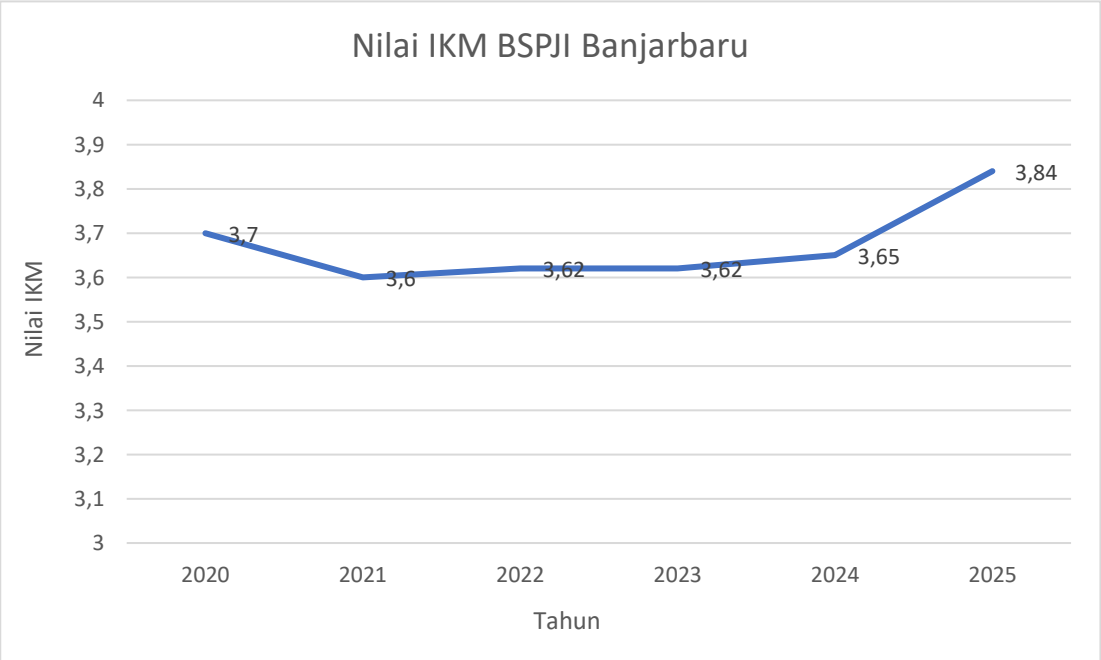
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				PIC
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk spesifikasi jenis layanan	Kaji ulang dokumen untuk kesesuaian prosedur	√	√	√	√	**WM, KTU, semua tim kerja**
2	Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu standar pelayanan	-	-	-	√	**PJI**
		Melakukan *benchmarking* dengan instansi lebih lain dengan tipe pelayanan serupa	√	√	√	√	**PJI**
		Penyusunan SP bersama tim fungsi terkait	-	-	-	√	**PJI**
3		Perbaikan saran/masukan	√	√	√	√	**PJI**

	Penanganan pengaduan, saran, masukan	langsung disampaikan ke yang terkait					
		Sistem pengaduan secara online langsung dapat termonitor oleh Kelapa Balai	√				**PJI**

2.4. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BSPJI Banjarbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Trend Nilai SKM BSPJI Banjarbaru



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025 pada BSPJI Banjarbaru, yang menunjukkan adanya komitmen kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

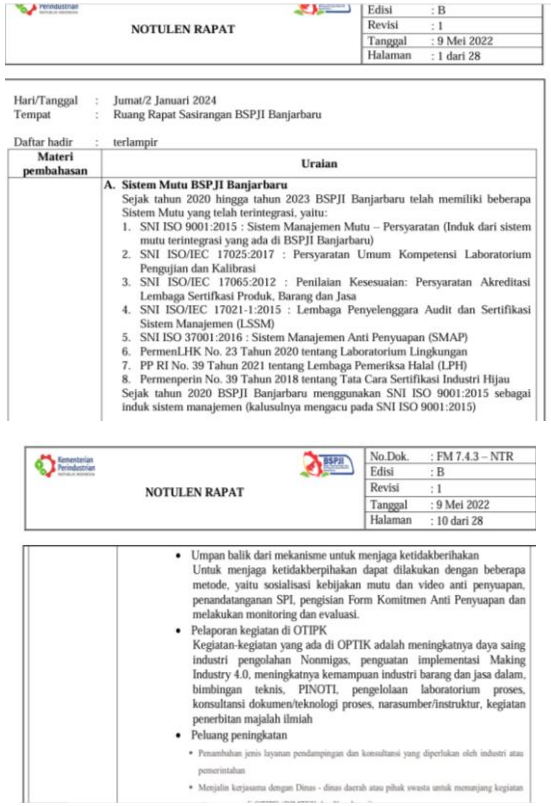
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BSPJI Banjarbaru periode tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,65
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,69
3	Waktu Penyelesaian	3,51
4	Biaya/Tarif	3,78
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,59
6	Kompetensi Pelaksana	3,62
7	Perilaku Pelaksana	3,71
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,59
9	Sarana dan Prasarana	3,70

Berdasarkan pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. BSPJI Banjarbaru telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Implementasi Rencana Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Update trend SPM Penyelesaian	Sudah	Disampaikan saat rapat TM, terkait standar pelayanan. Tantangan: Update layanan baru di BSPJI Banjarbaru, sehingga petugas juga harus update SP	

NOTULEN RAPAT

Edisi	: B
Revisi	: 1
Tanggal	: 9 Mei 2022
Halaman	: 1 dari 28

Hari/Tanggal : Jumat/2 Januari 2024
Tempat : Ruang Rapat Sasirangan BSPJI Banjarbaru

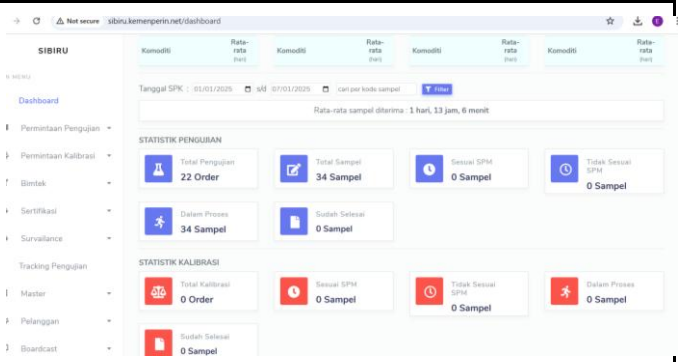
Daftar hadir : terlampir

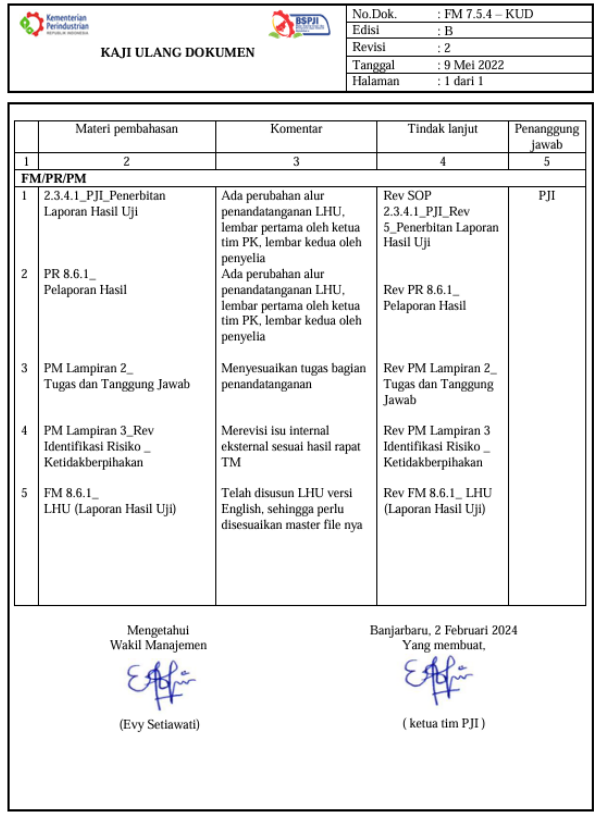
Materi pembahasan	Uraian
	A. Sistem Mutu BSPJI Banjarbaru Sejak tahun 2020 hingga tahun 2023 BSPJI Banjarbaru telah memiliki beberapa Sistem Mutu yang telah terintegrasi, yaitu: 1. SNI ISO 9001:2015 : Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan (Induk dari sistem mutu terintegrasi yang ada di BSPJI Banjarbaru) 2. SNI ISO/IEC 17025:2017 : Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi 3. SNI ISO/IEC 17065:2012 : Penilaian Kesesuaian: Persyaratan Akreditasi Lembaga Sertifkasi Produk, Barang dan Jasa 4. SNI ISO/IEC 17021-1:2015 : Lembaga Penyelenggara Audit dan Sertifikasi Sistem Manajemen (LSSM) 5. SNI ISO 37001:2016 : Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) 6. PermenLHK No. 23 Tahun 2020 tentang Laboratorium Lingkungan 7. PP RI No. 39 Tahun 2021 tentang Lembaga Pemeriksa Halal (LPH) 8. Permenperin No. 39 Tahun 2018 tentang Tata Cara Sertifikasi Industri Hijau Sejak tahun 2020 BSPJI Banjarbaru menggunakan SNI ISO 9001:2015 sebagai induk sistem manajemen (kalusulnya mengacu pada SNI ISO 9001:2015)

NOTULEN RAPAT

No.Dok.	: FM 7.4.3 – NTR
Edisi	: B
Revisi	: 1
Tanggal	: 9 Mei 2022
Halaman	: 10 dari 28

- Umpan balik dari mekanisme untuk menjaga ketidakberihakan
  Untuk menjaga ketidakberpihakan dapat dilakukan dengan beberapa metode, yaitu sosialisasi kebijakan mutu dan video anti penyuapan, penandatanganan SPI, pengisian Form Komitmen Anti Penyuapan dan melakukan monitoring dan evaluasi.
- Pelaporan kegiatan di OTIPK
  Kegiatan-kegiatan yang ada di OPTIK adalah meningkatnya daya saing industri pengolahan Nonmigas, penguatan implementasi Making Industry 4.0, meningkatnya kemampuan industri barang dan jasa dalam, bimbingan teknis, PINOTI, pengelolaan laboratorium proses, konsultansi dokumen/teknologi proses, narasumber/instruktur, kegiatan penerbitan majalah ilmiah
- Peluang peningkatan
  - Penambahan jenis layanan pendampingan dan konsultansi yang diperlukan oleh industri atau pemerintahan
  - Menjalin kerjasama dengan Dinas - dinas daerah atau pihak swasta untuk memanjang kegiatan

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
	Monitoring kepada analis ketika hampir melewati batas penyelesaian	Sudah	Pemantauan via sibiru. Banyak analis, dengan banyak parameter uji berpotensi terlewat pengerjaan	
	Evaluasi sasaran mutu terkait SPM	Sudah	Disampaikan saat sesi rapat monev SPM/rapat RTM. Pemangkasan waktu penyelesaian layanan jasa dilaksanakan pada rapat TM	**EVALUASI SASARAN MUTU BSPJI BANJARBARU** **Tahun 2024** Sasaran Mutu | Target | Satuan | PIC | Evaluasi (Semester) I | II | Keterangan 1. Uji profisiensi dan Uji banding, termasuk dalam kriteria outlier, maksimal | 18 | % | PK (PJ UP/UB) Penyelia | UP/UB yang diikuti : 1. UP dari BBSPJI Bogor : a. UP AMDK Kimia sdh dikerjakan dan laporkan hasil uji. b. UP AMDK mikrobiologi masih menunggu sampel 2. UP. BBSPJPPI (Air Limbah) sudah mendaftar dan menunggu sampel uji | | laporan UP/UB yang diikuti belum ada yang selesai 2. Pengendalian mutu internal (IQC) | 100±10 | % | PK (penyelia) | Lab lingkungan : 90,38 - 110 Lab AK : 93,67 % - 109,10% | | Memenuhi target 3. Jumlah presentase (%) sampel selesai yang memenuhi SPM, minimal | 90 | % | WM | Jan: 99,8% Feb: 100% Mar: 100% April: 100% Rata-rata Jan-April : 99,95% | | Rata-rata memenuhi target. SPM sampel bulan Juni, dapat dihitung saat monev triwulan III 4. Jumlah keluhan pelanggan, maksimal dari jumlah pelanggan | 3 | % | PJI | Feb= 1; April=2, Mei = 1, Jun=1 Jumlah pelanggan Jan-Juni = 340 pelanggan. Jumlah keluhan pelanggan (5/340)x100% = 1,47% | | Total semester I ada 5 pengaduan, yaitu sebesar 1,47%. Jumlah pengaduan memenuhi target. 5. Tindak lanjut pengaduan/keluhan pelanggan, maksimal | 8 | hari kerja | PJI | 2-6 hari kerja | | Tindak lanjut pengaduan memenuhi target.

2.	Kaji ulang dokumen untuk kesesuaian prosedur	Sudah	Masing-masing fungsi melakukan kaji ulang dokumen untuk update kesesuaian dengan prosedur. Tidak ada kendala	

Kementerian Perindustrian — BSPJI

KAJI ULANG DOKUMEN

No.Dok.	: FM 7.5.4 – KUD
Edisi	: B
Revisi	: 2
Tanggal	: 9 Mei 2022
Halaman	: 1 dari 1

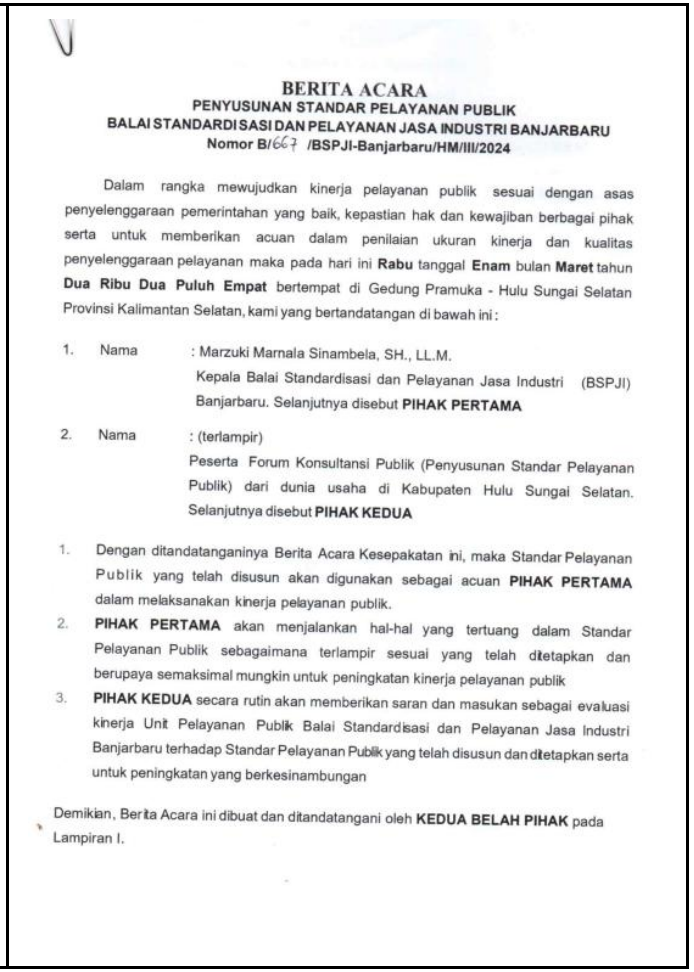
	Materi pembahasan	Komentar	Tindak lanjut	Penanggung jawab
1	2	3	4	5
FM/PR/PM				
1	2.3.4.1_PJI_Penerbitan Laporan Hasil Uji	Ada perubahan alur penandatanganan LHU, lembar pertama oleh ketua tim PK, lembar kedua oleh penyelia	Rev SOP 2.3.4.1_PJI_Rev 5_Penerbitan Laporan Hasil Uji	PJI
2	PR 8.6.1_ Pelaporan Hasil	Ada perubahan alur penandatanganan LHU, lembar pertama oleh ketua tim PK, lembar kedua oleh penyelia	Rev PR 8.6.1_ Pelaporan Hasil	
3	PM Lampiran 2_ Tugas dan Tanggung Jawab	Menyesuaikan tugas bagian penandatanganan	Rev PM Lampiran 2_ Tugas dan Tanggung Jawab	
4	PM Lampiran 3_Rev Identifikasi Risiko _ Ketidakberpihakan	Merevisi isu internal eksternal sesuai hasil rapat TM	Rev PM Lampiran 3 Identifikasi Risiko _ Ketidakberpihakan	
5	FM 8.6.1_ LHU (Laporan Hasil Uji)	Telah disusun LHU versi English, sehingga perlu disesuaikan master file nya	Rev FM 8.6.1_ LHU (Laporan Hasil Uji)	

Mengetahui
Wakil Manajemen

(Evy Setiawati)

Banjarbaru, 2 Februari 2024
Yang membuat,

(ketua tim PJI)

	Penyusunan SP bersama stakeholder terkait	Sudah	Penyampaian layanan jasa kepada stakeholder untuk diberi masukan terkait standar pelayanan. Tidak ada kendala	

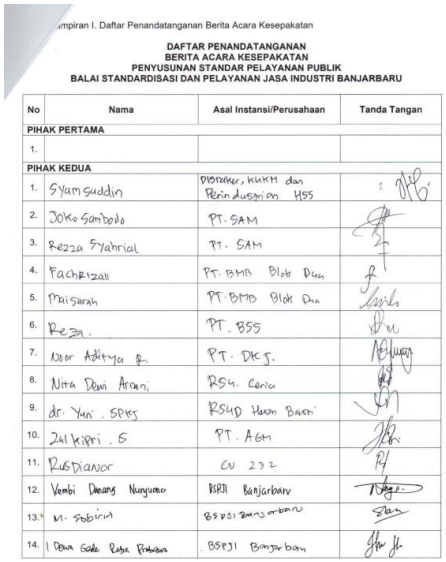
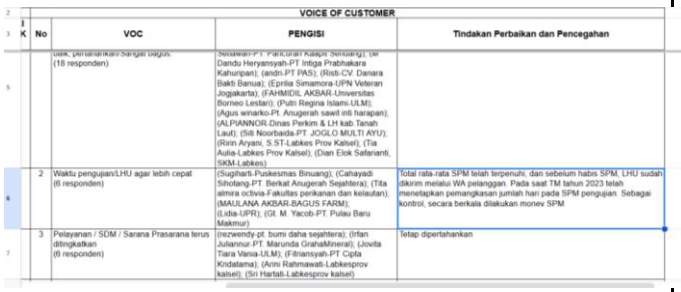
BERITA ACARA
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BANJARBARU
Nomor B/667 /BSPJI-Banjarbaru/HM/III/2024

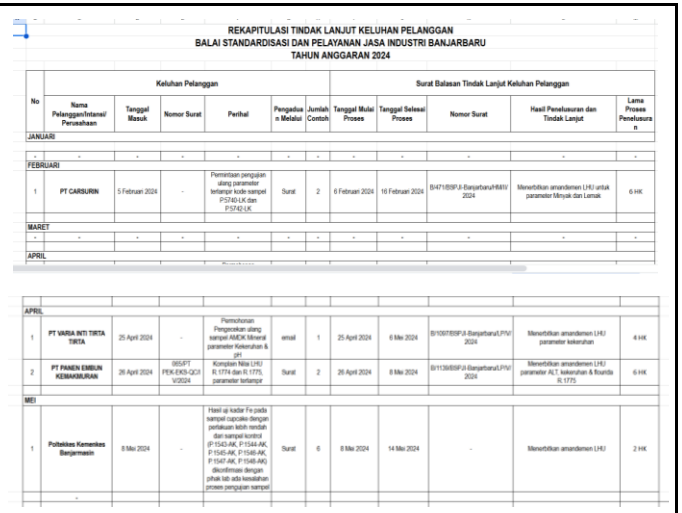
Dalam rangka mewujudkan kinerja pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak serta untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan maka pada hari ini **Rabu** tanggal **Enam** bulan **Maret** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Empat** bertempat di Gedung Pramuka - Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan, kami yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama : Marzuki Marnala Sinambela, SH., LL.M.
   Kepala Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Banjarbaru. Selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**
2. Nama : (terlampir)
   Peserta Forum Konsultansi Publik (Penyusunan Standar Pelayanan Publik) dari dunia usaha di Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**

1. Dengan ditandatanganinya Berita Acara Kesepakatan ini, maka Standar Pelayanan Publik yang telah disusun akan digunakan sebagai acuan **PIHAK PERTAMA** dalam melaksanakan kinerja pelayanan publik.
2. **PIHAK PERTAMA** akan menjalankan hal-hal yang tertuang dalam Standar Pelayanan Publik sebagaimana terlampir sesuai yang telah ditetapkan dan berupaya semaksimal mungkin untuk peningkatan kinerja pelayanan publik
3. **PIHAK KEDUA** secara rutin akan memberikan saran dan masukan sebagai evaluasi kinerja Unit Pelayanan Publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Banjarbaru terhadap Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dan ditetapkan serta untuk peningkatan yang berkesinambungan

Demikian, Berita Acara ini dibuat dan ditandatangani oleh **KEDUA BELAH PIHAK** pada Lampiran I.

<table>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>

mpiran I. Daftar Penandatanganan Berita Acara Kesepakatan
DAFTAR PENANDATANGANAN
BERITA ACARA KESEPAKATAN
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BANJARBARU
<table>
<tr><th>No</th><th>Nama</th><th>Asal Instansi/Perusahaan</th><th>Tanda Tangan</th></tr>
<tr><td colspan="4">PIHAK PERTAMA</td></tr>
<tr><td>1.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">PIHAK KEDUA</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Syamsuddin</td><td>Disnaker, KUKM dan Perindustrian HSS</td><td></td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Joko Sambodo</td><td>PT. SAM</td><td></td></tr>
<tr><td>3.</td><td>Rezza Syahrial</td><td>PT. SAM</td><td></td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Fachrizall</td><td>PT. BMB Blok Dua</td><td></td></tr>
<tr><td>5.</td><td>Maisarah</td><td>PT. BMB Blok Dua</td><td></td></tr>
<tr><td>6.</td><td>Reza.</td><td>PT. BSS</td><td></td></tr>
<tr><td>7.</td><td>Noor Aditya R.</td><td>PT. DKJ.</td><td></td></tr>
<tr><td>8.</td><td>Nita Dewi Arani</td><td>RSU. Ceria</td><td></td></tr>
<tr><td>9.</td><td>dr. Yuri . SPKJ</td><td>RSUD Hasan Basri</td><td></td></tr>
<tr><td>10.</td><td>Zulkipri . S</td><td>PT. AGM</td><td></td></tr>
<tr><td>11.</td><td>Rusdianor</td><td>CV 232</td><td></td></tr>
<tr><td>12.</td><td>Vembi Danang Nunyuano</td><td>BSPJI Banjarbaru</td><td></td></tr>
<tr><td>13.</td><td>M. Sobirin</td><td>BSPJI Banjarbaru</td><td></td></tr>
<tr><td>14.</td><td>I Dewa Gede Raya Prabawa</td><td>BSPJI Banjarbaru</td><td></td></tr>
</table>
</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Perbaikan saran/masukan langsung disampaikan ke yang terkait</td>
<td>Sudah</td>
<td>Pembahasan rencana tindak lanjut via rapat monev secara rutin. Tidak ada kendala</td>
<td>

<table>
<tr><th colspan="5">VOICE OF CUSTOMER</th></tr>
<tr><th>IK</th><th>No</th><th>VOC</th><th>PENGISI</th><th>Tindakan Perbaikan dan Pencegahan</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td>baik, pertahankan/Sangat bagus.
(18 responden)</td><td>Sebawah-PT. Pancuran Kaapir Sembang); (ie Dandu Heryansyah-PT Intiga Prabhakara Kahuripan); (andri-PT PAS); (Risti-CV. Danara Bakti Banua); (Eprilia Simamora-UPN Veteran Jogjakarta); (FAHMIDIL AKBAR-Universitas Borneo Lestari); (Putri Regina Islami-ULM); (Agus wmarko-Pt. Anugerah sawit inti harapan); (ALPIANNOR-Dinas Perkim & LH kab.Tanah Laut); (Siti Noorbaida-PT. JOGLO MULTI AYU); (Ririn Aryani, S.ST-Labkes Prov Kalsel); (Tia Aulia-Labkes Prov Kalsel); (Dian Elok Safarianti, SKM-Labkes)</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>2</td><td>Waktu pengujian/LHU agar lebih cepat
(6 responden)</td><td>(Sugiharti-Puskesmas Binuang); (Cahayadi Sihotang-PT. Berkat Anugerah Sejahtera); (Tita almira octivia-Fakultas perikanan dan kelautan); (MAULANA AKBAR-BAGUS FARM); (Lidia-UPR); (Gt. M. Yacob-PT. Pulau Baru Makmur)</td><td>Total rata-rata SPM telah terpenuhi, dan sebelum habis SPM, LHU sudah dikirim melalui WA pelanggan. Pada saat TM tahun 2023 telah menetapkan pemangkasan jumlah hari pada SPM pengujian. Sebagai kontrol, secara berkala dilakukan monev SPM</td></tr>
<tr><td></td><td>3</td><td>Pelayanan / SDM / Sarana Prasarana terus ditingkatkan
(6 responden)</td><td>(rezwendy-pt. bumi daha sejahtera); (Irfan Juliannur-PT. Marunda GrahaMineral); (Jovita Tiara Vania-ULM); (Fitriansyah-PT Cipta Kridatama); (Arini Rahmawati-Labkesprov kalsel); (Sri Hartati-Labkesprov kalsel)</td><td>Tetap dipertahankan</td></tr>
</table>
</td>
</tr>
</table>

	Penyelesaian pengaduan tepat waktu	Sudah	Monitoring via rapat monev secara rutin. Tidak ada kendala	

REKAPITULASI TINDAK LANJUT KELUHAN PELANGGAN
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BANJARBARU
TAHUN ANGGARAN 2024

No	Keluhan Pelanggan						Surat Balasan Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan				
	Nama Pelanggan/Instansi/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
JANUARI											
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
FEBRUARI											
1	PT CARSURIN	5 Februari 2024	-	Permintaan pengujian ulang parameter terlampir kode sampel P5740-LK dan P5742-LK	Surat	2	6 Februari 2024	16 Februari 2024	B/471/BSPJI-Banjarbaru/II/BIIV/2024	Menerbitkan amandemen LHU untuk parameter Minyak dan Lemak	6 HK
MARET											
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
APRIL											
APRIL											
1	PT VARIA INTI TIRTA TIRTA	25 April 2024	-	Permohonan Pengecekan ulang sampel AMDK Mineral parameter Kekeruhan & pH	email	1	25 April 2024	6 Mei 2024	B/1097/BSPJI-Banjarbaru/I,PIV/2024	Menerbitkan amandemen LHU parameter kekeruhan	4 HK
2	PT PANEN EMBUN KEMAKMURAN	26 April 2024	065/PT PEK-EKS-QC/IV/2024	Komplain Nilai LHU R.1774 dan R.1775, parameter terlampir	Surat	2	26 April 2024	8 Mei 2024	B/1139/BSPJI-Banjarbaru/I,PIV/2024	Menerbitkan amandemen LHU parameter ALT, kekeruhan & flouride R.1775	6 HK
MEI											
1	Poltekkes Kemenkes Banjarmasin	8 Mei 2024	-	Hasil uji kadar Fe pada sampel cupcake dengan perlakuan lebih rendah dari sampel kontrol (P.1543-AK, P.1544-AK, P.1545-AK, P.1546-AK, P.1547-AK, P.1548-AK) dikonfirmasi dengan pihak lab ada kesalahan proses pengujian sampel	Surat	6	8 Mei 2024	14 Mei 2024	-	Menerbitkan amandemen LHU	2 HK

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai SKM rata-rata mulai Januari-Desember 2025 yaitu sebesar 3,84, dengan jumlah responden sebanyak 412.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di BSPJI Banjarbaru, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95,90. Nilai SKM tersebut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan disusul oleh Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; serta Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan.
3. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu yaitu Biaya/tarif, Perilaku Pelaksana; dan Kompetensi Pelaksana dan Sarana Prasarana.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BSPJI Banjarbaru telah selesai menindaklanjuti rencana tindak lanjut pelaksanaan SKM (selesai 100%).

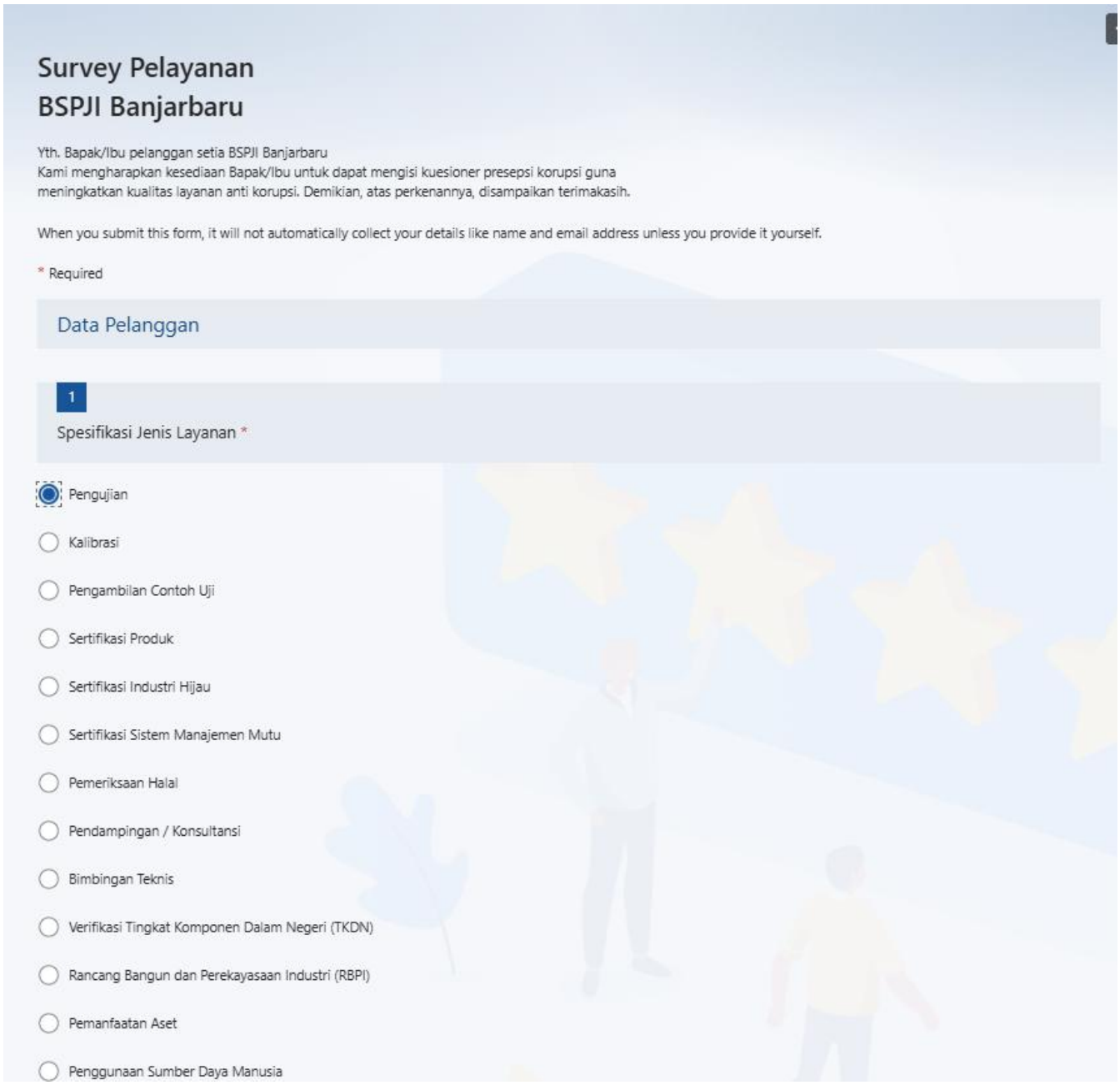
Banjarbaru, 30 Desember 2025
Kepala BSPJI Banjarbaru,



Fathullah
NIP. 198611012009111001

Lampiran I

Kuesioner



Survey Pelayanan
BSPJI Banjarbaru

Yth. Bapak/Ibu pelanggan setia BSPJI Banjarbaru
Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner presepsi korupsi guna meningkatkan kualitas layanan anti korupsi. Demikian, atas perkenannya, disampaikan terimakasih.

When you submit this form, it will not automatically collect your details like name and email address unless you provide it yourself.

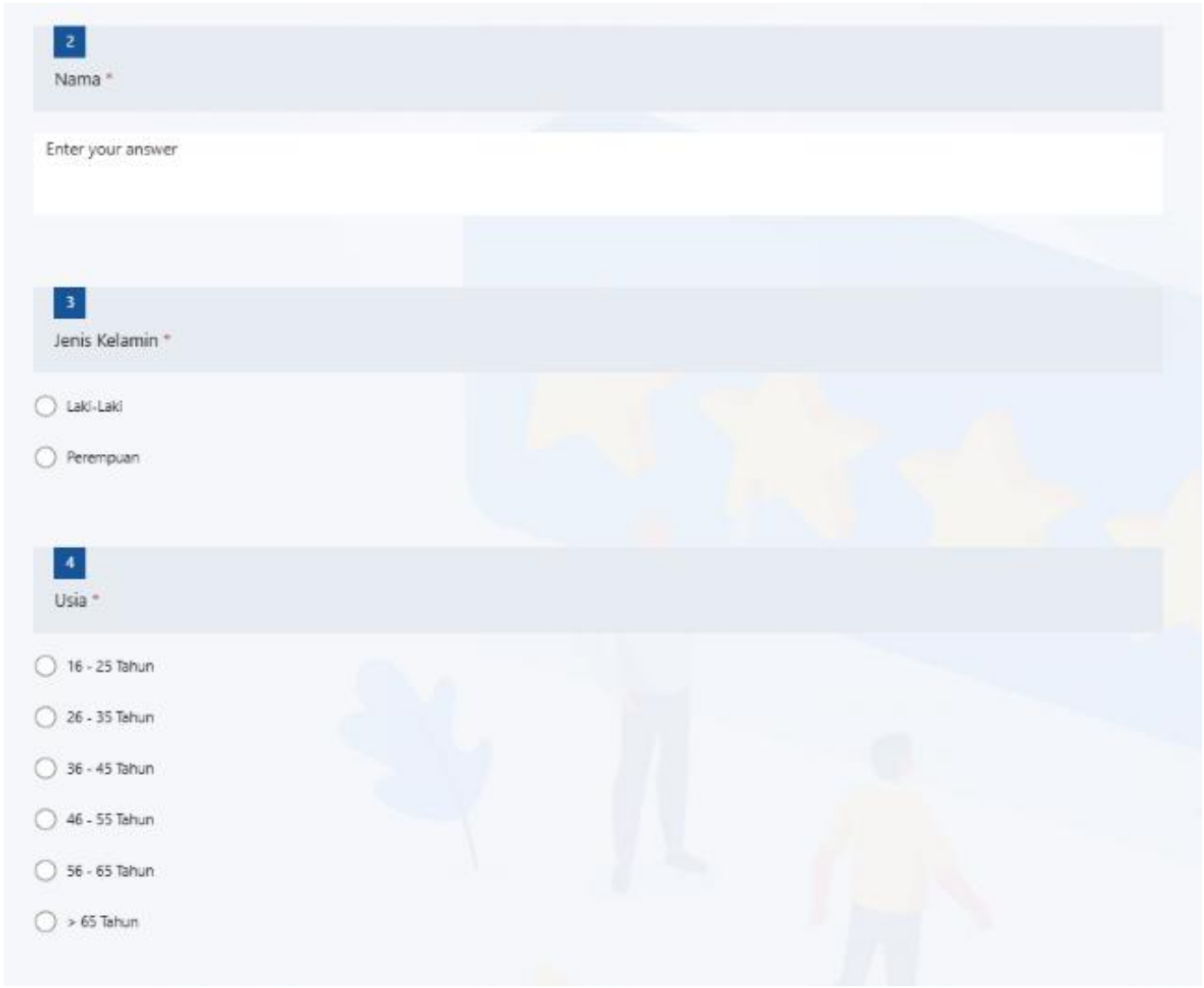
* Required

Data Pelanggan

1

Spesifikasi Jenis Layanan *

- (●) Pengujian
- ( ) Kalibrasi
- ( ) Pengambilan Contoh Uji
- ( ) Sertifikasi Produk
- ( ) Sertifikasi Industri Hijau
- ( ) Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
- ( ) Pemeriksaan Halal
- ( ) Pendampingan / Konsultansi
- ( ) Bimbingan Teknis
- ( ) Verifikasi Tingkat Komponen Dalam Negeri (TKDN)
- ( ) Rancang Bangun dan Perekayasaan Industri (RBPI)
- ( ) Pemanfaatan Aset
- ( ) Penggunaan Sumber Daya Manusia


2
Nama *
Enter your answer
3
Jenis Kelamin *
Laki-Laki
Perempuan
4
Usia *
16 - 25 Tahun
26 - 35 Tahun
36 - 45 Tahun
46 - 55 Tahun
56 - 65 Tahun
> 65 Tahun

5

Pendidikan Terakhir *

- SMP kebawah
- SMA/SMK
- D1-D2-D3-D4
- S1
- S2 Keatas

6

Pekerjaan *

- Swasta/Wiraswasta
- PNS/TNI/POLRI
- Dosen/Mahasiswa
- Lainnya

7

Perusahaan / Instansi / Lembaga / Perorangan *

Enter your answer

8

No HP *

Enter your answer

Next

Never give out your password. Report abuse

Survey Pelayanan
BSPJI Banjarbaru

Yth. Bapak/Ibu pelanggan setia BSPJI Banjarbaru
Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuesioner presepsi korupsi guna meningkatkan kualitas layanan anti korupsi. Demikian, atas perkenannya, disampaikan terimakasih.

* Required

Survey Kepuasan Masyarakat

9

Bagaimana menurut Saudara tentang persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, apakah telah sesuai denganinformasi yang diperoleh ? *

Tidak Sesuai ☆ ☆ ☆ ☆ Sangat Sesuai

10

Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini? *

Tidak Mudah ☆ ☆ ☆ ☆ Sangat Mudah

11

Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pelayanan Unit ini? *

- ◯ Petugas Pelayanan
- ◯ Website
- ◯ Call Center
- ◯ Sosial Media

11

Melalui media apa Saudara memperoleh informasi prosedur dan persyaratan pelayanan Unit ini? *

- ○ Petugas Pelayanan
- ○ Website
- ○ Call Center
- ○ Sosial Media

12

Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi prosedur dan persyaratan pelayanan Unit ini? *

- ○ Sangat Jelas
- ○ Jelas
- ○ Kurang Jelas
- ○ Tidak Jelas

13

Alasan memilih Tidak Jelas/Kurang Jelas pada pertanyaan sebelumnya *

Enter your answer

14

Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di Unit ini? *

Tidak Tepat ☆ ☆ ☆ ☆ Sangat Tepat

15

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya pelayanan di Unit ini? *

- ○ Tidak Sesuai
- ○ Sesuai

Back Next

Never give out your password. Report abuse

16

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara ketentuan dengan hasil yang diberikan oleh Unit ini? *

Tidak Sesuai ☆ ☆ ☆ ☆ Sangat Sesuai

17

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan? *

Tidak Mampu ☆ ☆ ☆ ☆ Sangat Mampu

18

Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap atau perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan? *

Tidak Sopan ☆ ☆ ☆ ☆ Sangat Sopan

19

Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan akses layanan pengaduan di Unit ini? *

Tidak Mudah ☆ ☆ ☆ ☆ Sangat Mudah

20

Bagaimana pendapat Saudara tentang Kondisi Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan kami? *

Tidak Baik ☆ ☆ ☆ ☆ Sangat Baik

21

Apakah informasi pelayanan pada unit layanan BSPJI Banjarbaru tersedia melalui media elektronik dan non eletronik? *

Tidak Tersedia ☆ ☆ ☆ ☆ Tersedia

Back Next

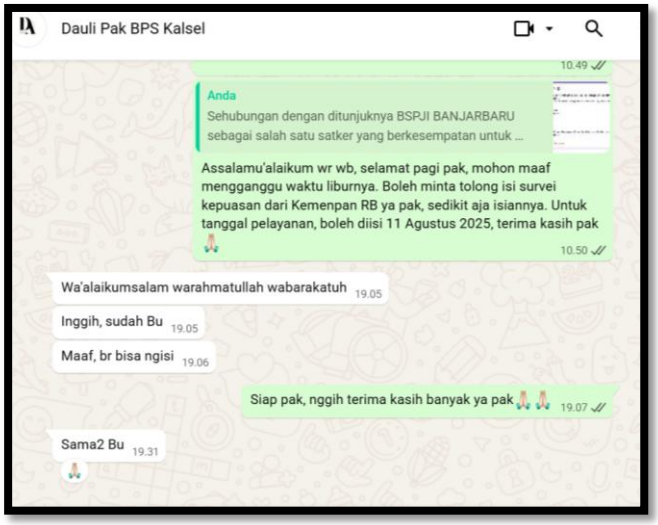
Never give out your password. Report abuse

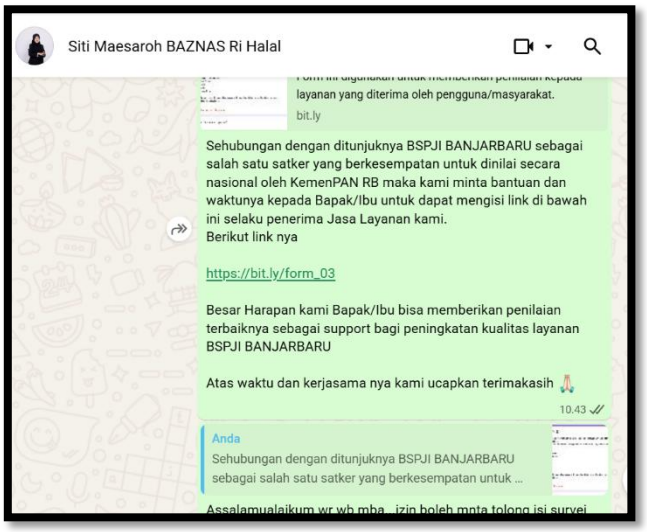
Lampiran II

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)






Dauli Pak BPS Kalsel
10.49
Anda
Sehubungan dengan ditunjuknya BSPJI BANJARBARU sebagai salah satu satker yang berkesempatan untuk ...
Assalamu'alaikum wr wb, selamat pagi pak, mohon maaf mengganggu waktu liburnya. Boleh minta tolong isi survei kepuasan dari Kemenpan RB ya pak, sedikit aja isiannya. Untuk tanggal pelayanan, boleh diisi 11 Agustus 2025, terima kasih pak
10.50
Wa'alaikumsalam warahmatullah wabarakatuh 19.05
Inggih, sudah Bu 19.05
Maaf, br bisa ngisi 19.06
Siap pak, nggih terima kasih banyak ya pak 19.07
Sama2 Bu 19.31


Siti Maesaroh BAZNAS Ri Halal
layanan yang diterima oleh pengguna/masyarakat.
bit.ly
Sehubungan dengan ditunjuknya BSPJI BANJARBARU sebagai salah satu satker yang berkesempatan untuk dinilai secara nasional oleh KemenPAN RB maka kami minta bantuan dan waktunya kepada Bapak/Ibu untuk dapat mengisi link di bawah ini selaku penerima Jasa Layanan kami.
Berikut link nya
https://bit.ly/form_03
Besar Harapan kami Bapak/Ibu bisa memberikan penilaian terbaiknya sebagai support bagi peningkatan kualitas layanan BSPJI BANJARBARU
Atas waktu dan kerjasama nya kami ucapkan terimakasih
10.43
Anda
Sehubungan dengan ditunjuknya BSPJI BANJARBARU sebagai salah satu satker yang berkesempatan untuk ...