

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat



Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado

TAHUN 2020

KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan serangkaian tindakan pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi alat penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kegiatan pengumpulan 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.

Baristand Industri Manado selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil dari survei ini, diharapkan agar menjadi bahan evaluasi dan motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Unit pelayanan Baristand Industri Manado untuk mewujudkan kinerja penyelenggara pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada unit pelayanan Baristand Industri Manado. Masukan dan kritik dari masyarakat (pelanggan) yang sifatnya membangun terhadap hasil dari survei ini sangat kami harapkan demi untuk peningkatan pelayanan di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2020 bisa selesai disusun, walaupun masih ada kekurangan. Harapan kami agar kiranya laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan instansi terkait penyedia layanan apublik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Manado, Agustus 2021

Kepala Balai Riset dan Standardisasi
Industri Manado



Ir. Henry Pajow, M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DARTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Dasar Hukum	2
3. Maksud dan Tujuan	2
4. Sasaran Survei	3
5. Ruang Lingkup	3
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	5
1. Waktu Pelaksanaan	5
2. Mekanisme dan Tahapan Kegiatan Survei	5
2.1 Persiapan	5
2.2 Pengumpulan Data	6
2.3 Pengolahan dan Analisis Data	7
2.4 Penyusunan Laporan	7
BAB III HASIL PENGUKURAN	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
1. Kesimpulan	12
2. Rekomendasi	12
LAMPIRAN	
1. Kuisisioner Kepuasan Pelanggan	
2. Hasil Rekap Kepuasan Pelanggan	

DARTAR TABEL

Tabel 1. Ringkasan Data Responden	8
Tabel 2. Nilai Pelayanan	9
Tabel 3. Nilai Rata – Rata Pelayanan	10

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (clean government) dan pemerintahan yang baik (good governance) adalah : partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan system administrasi Negara. Reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai tindak lanjut reformasi birokrasi dalam melaksanakan perbaikan layanan publik di Unit Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado sesuai dengan Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi alat penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengumpulan 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 ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, unit pelayanan publik harus lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka

Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat industri sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka pelaksanaan pengukuran kinerja melalui survey kepuasan masyarakat, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan Keputusan Menteri No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan ini merupakan pengganti keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pada tahun 2020 ini, Tim Pengukur pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Baristand Industri Manado, yang ditetapkan dengan Surat Kepala Baristand Industri Manado No. 135.1/Bd/BP.8/SK/II/2015 tanggal 2 Februari 2015, telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna jasa di Baristand Industri Manado.

2. Dasar Hukum

- ❖ Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- ❖ Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian
- ❖ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- ❖ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Hasil yang diperoleh dari kegiatan survey ini, dimaksudkan untuk:

- ❖ Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- ❖ Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- ❖ Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- ❖ Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado.

4. Sasaran Survei

- ❖ Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- ❖ Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- ❖ Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

5. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk pelayanan jasa pengujian yang diselenggarakan oleh Baristand Industri Manado dengan ruang lingkup penilaian survei mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan,

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

1. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat, dilaksanakan pada bulan Januari – November Tahun 2020 dan dilakukan pengolahan data pada bulan Desember 2020.

2. Mekanisme dan Tahapan Kegiatan Survei

Mekanisme survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan mengikuti Standard Operasional Prosedur (SOP) yang diatur pada Sistem Manajemen Mutu Baristand Industri Manado (SMM – BIM – 03 06 2014) tentang Survey Kepuasan Masyarakat). Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :

- a). Persiapan
- b). Pengumpulan data
- c). Pengolahan dan analisis data
- d). Penyusunan laporan

2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah Penyiapan Bahan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Pertanyaan pada kuisisioner disesuaikan dengan tujuan untuk mengukur kinerja pelayanan publik Baristand Industri Manado dan sesuai dengan ruang lingkup survei yang diatur pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- a. Persyaratan
 - Ketersediaan informasi jasa pengujian yang diberikan
- b. Prosedur

Ketersediaan informasi jasa pengujian yang diberikan

c. Waktu pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan pengujian yang diberikan

d. Biaya/Tarif

Harga yang ditawarkan terhadap jasa yang diberikan

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Ketersediaan informasi jasa pengujian yang diberikan
- Kelengkapan fasilitas untuk pengujian

f. Kompetensi Pelaksana

- Penguasaan terhadap tugas
- Kecepatan melayani
- Inisiatif dalam membantu

g. Perilaku Pelaksana

- Keramahan sikap dalam pelayanan
- Penampilan/kerapihan petugas

h. Maklumat Pelayanan

- Kesesuaian terhadap jasa yang diberikan dengan permintaan pelanggan

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Ketersediaan informasi jasa pengujian yang diberikan

2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui pengisian secara langsung oleh responden melalui formulir yang dibagikan oleh petugas survei. Responden yang bersedia untuk mengikuti survei sebesar 59 responden.

2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan Balai riset dan Standardisasi Industri Manado dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (59 responden) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

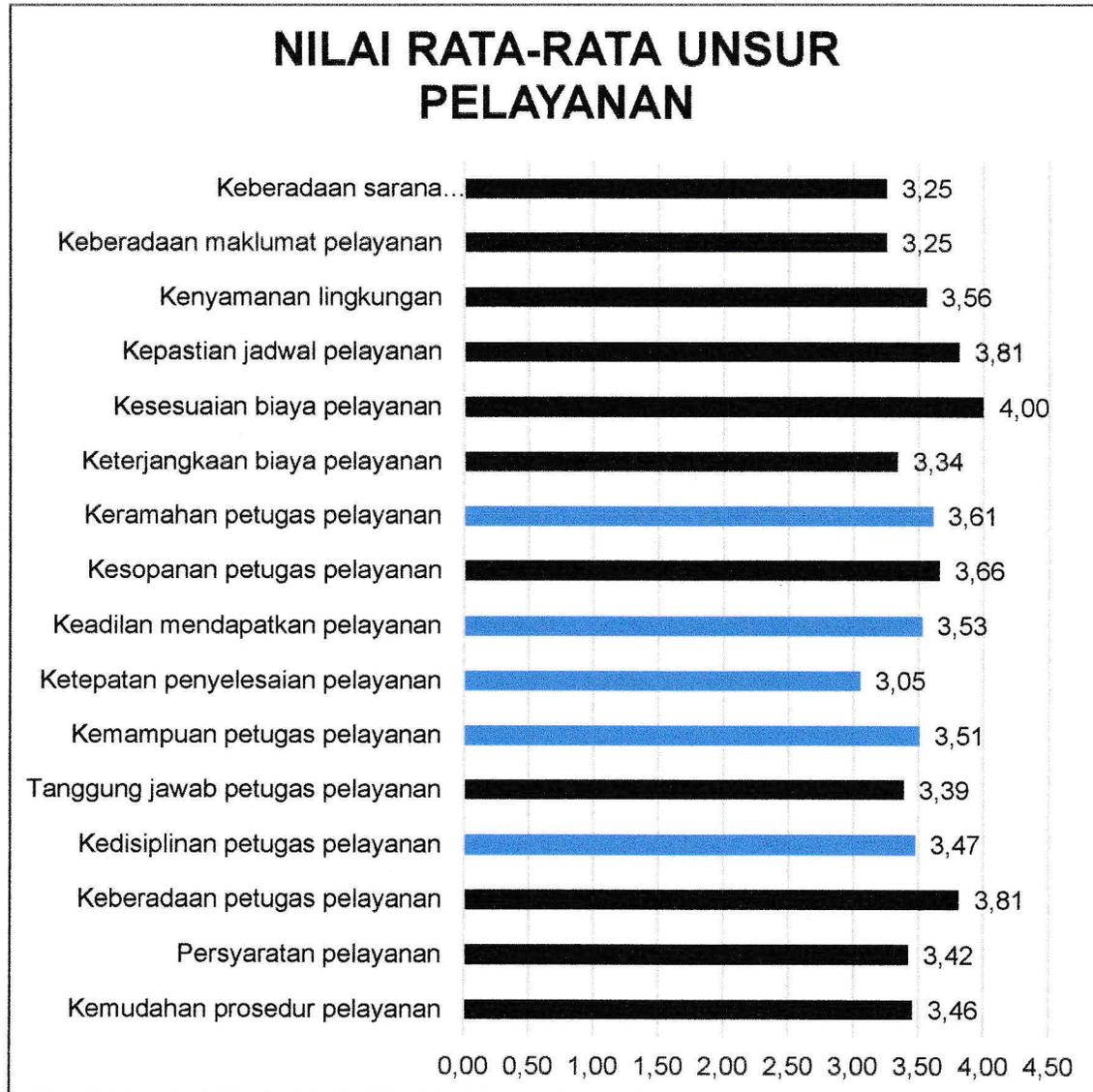
TABEL 1. RINGKASAN DATA RESPONDEN

<i>Karakteristik</i>	<i>Kelompok</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase</i>	<i>Total</i>	<i>Total persentase</i>
<i>Umur</i>	1. < 20 thn	0	0,00%	59	100,00%
	2. 20 - 29 thn	32	54,24%		
	3. 30 - 39 thn	11	18,64%		
	4. 40 - 49 thn	7	11,86%		
	5. > 49 thn	9	15,25%		
<i>Jenis Kelamin</i>	1. Laki-laki	35	59,32%	59	100,00%
	2. Perempuan	24	40,68%		
<i>Pendidikan Terakhir</i>	1. SMP Kebawah	0	0,00%	59	100,00%
	2. SMA Sederajat	18	30,51%		
	3. Diploma	5	8,47%		
	4. S1	31	52,54%		
	5. S2 Keatas	5	8,47%		
<i>Jenis Pelayanan</i>	Sertifikasi	0		59	100,00%
	Pengujian Laboratorium	59	100,00%		
<i>Pekerjaan</i>	1. PNS/TNVPolri	10	16,95%	59	100,00%
	2. Pegawai Swasta	18	30,51%		
	3. Wiraswasta/Wirausaha	8	13,56%		
	4. Pelajar/Mahasiswa	22	37,29%		
	5. Lainnya	1	1,69%		

TABEL 2. NILAI PELAYANAN

Unsur	Variabel Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,46	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,42	Sangat Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3,81	Sangat Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,47	Sangat Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,39	Sangat Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,51	Sangat Baik
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	3,05	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,53	Sangat Baik
9	Kesopanan petugas pelayanan	3,66	Sangat Baik
10	Keramahan petugas pelayanan	3,61	Sangat Baik
11	Keterjangkaan biaya pelayanan	3,34	Sangat Baik
12	Kesesuaian biaya pelayanan	4,00	Sangat Baik
13	Kepastian jadwal pelayanan	3,81	Sangat Baik
14	Kenyamanan lingkungan	3,56	Sangat Baik
15	Keberadaan maklumat pelayanan	3,25	Baik
16	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	3,25	Baik
RATA-RATA		3,51	

TABEL 3. NILAI RATA - RATA UNSUR PELAYANAN



Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 16 ruang lingkup survei kepuasan masyarakat diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 3,51. Dengan angka Indeks sebesar 3,51 maka masyarakat menilai Mutu Pelayanan Baristand Industri Manado dengan nilai A, dan kinerja unit pelayanan sangat baik. Angka ini naik dibandingkan dengan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2019 yang bernilai 3,48.

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa pelanggan Baristand Industri Manado terbagi rata pada semua kelompok umur. Pelanggan dengan Pendidikan SI merupakan pelanggan terbanyak diikuti dengan pelanggan dengan pendidikan SMA sederajat. Dilihat dari pekerjaan, pelanggan yang datang umumnya pelajar/Mahasiswa.

Pada table 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur kesesuaian biaya pelayanan (4,00) dan diikuti oleh unsur keberadaan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan (3,81). Sedangkan unsur dengan penilaian yang paling rendah adalah ketepatan penyelesaian pelayanan (3,05).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

- Jumlah keseluruhan kuesioner adalah sebanyak 59 responden.
- Terjadi kenaikan nilai rata-rata kepuasan masyarakat tahun 2020 (3,51) dibandingkan dengan tahun 2019 (3,48) dengan selisih 0,03.
- Dengan angka Indeks sebesar 3,51 maka masyarakat menilai Mutu Pelayanan Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado dengan nilai A, dan kinerja unit pelayanan sangat baik.
- Unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur kesesuaian biaya pelayanan (4,00) dan diikuti oleh unsur keberadaan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.
- Sedangkan unsur dengan penilaian yang paling rendah adalah ketepatan penyelesaian pelayanan (3,05).

2. Rekomendasi

- Jumlah keseluruhan kuesioner sebanyak 59 responden masih sangat kurang bila dibandingkan dengan jumlah sampel sebanyak 1133 dan pelanggan keseluruhan sebanyak 270, seharusnya 270 responden. Oleh karena itu petugas pelayanan publik harus berperan aktif menyampaikan kepada setiap pelanggan untuk mengisi kuesioner yang sudah tersedia di meja pelayanan publik sebelum menyerahkan laporan hasil analisis (LHA).
- Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama ketepatan penyelesaian pelayanan pengujian.
- Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan pada pelayanan Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado untuk tahun mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

- Keberadaan banner yang berisi maklumat pelayanan dan sarana keluhan/saran perlu dipindahkan sehingga lebih jelas terlihat oleh pelanggan.

LAMPIRAN

1. Kuisisioner Kepuasan Pelanggan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI RISET DAN STANDARISASI INDUSTRI MANADO

Tanggal Survei : (27/04/2020)

DATA UNIT PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Baristand Industri Manado
Spesifikasi Jenis Pelayanan : Pengujian Laboratorium

DATA RESPONDEN

Nama : Panda Salema
Usia/Umur : 25 Tahun
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidik Terakhir : 1. SMP ke bawah 2. SMA 3. D1-D2-D3-D4
Pekerjaan : 1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya

PENILAIAN TERHADAP VARIABEL PELAYANAN

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?
1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah
2. Apakah persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, sesuai dengan informasi yang diperoleh ?
1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara mengenai keberadaan petugas pelayanan di lokasi pelayanan ?
1. Tidak Ada di Tempat 2. Sering Tidak Ada di Tempat 3. Sering Ada di Tempat 4. Selalu Ada di Tempat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
1. Tidak Disiplin 2. Kurang Disiplin 3. Disiplin 4. Sangat Disiplin
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
1. Tidak Bertanggung Jawab 2. Kurang Bertanggung Jawab 3. Bertanggung Jawab 4. Sangat Bertanggung Jawab
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
1. Tidak Mampu 2. Kurang Mampu 3. Mampu 4. Sangat Mampu
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian prosedur/pelayanan ? (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan)
1. Tidak Tepat 2. Kurang Tepat 3. Tepat 4. Sangat Tepat
8. Apakah petugas pelayanan berlaku adil (tidak pilih kasih) dalam memberikan pelayanan ?
1. Tidak Adil 2. Kurang Adil 3. Adil 4. Sangat Adil
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
1. Tidak Sopan 2. Kurang Sopan 3. Sopan 4. Sangat Sopan
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
1. Tidak Ramah 2. Kurang Ramah 3. Ramah 4. Sangat Ramah

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang Keterjangkauan biaya untuk mendapatkan pelayanan ?
1. Tidak Terjangkau 2. Kurang Terjangkau 3. Terjangkau 4. Sangat Terjangkau
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?
1. Selalu Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai
13. Apakah jam buka dan tutup pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan/ditunjukkan ?
1. Selalu Tidak Tepat 2. Kadang-kadang Tepat 3. Banyak Tepatnya 4. Selalu Tepat
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Unit Pelayanan ini ?
1. Tidak Nyaman 2. Kurang Nyaman 3. Nyaman 4. Sangat Nyaman
15. Apakah Saudara mengetahui alamat lokasi/lewat pelayanan di Unit Pelayanan ini ?
1. Tidak Tahu 2. Kurang Tahu 3. Tahu 4. Sangat Tahu
16. Apakah Saudara mengetahui adanya sarana pengaduan/keluhan/karac ?
1. Tidak Tahu 2. Kurang Tahu 3. Tahu 4. Sangat Tahu

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI RISET DAN STANDARISASI INDUSTRI MANADO



2. Hasil Rekap Kepuasan Pelanggan

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)									VARIABEL PERTANYAAN									
Nomor Kuisisioner	Unit Pelayanan	Jenis Pelayanan	Nama	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Nathanael Berlin	44	4	1	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Merlina Simatupang	22	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Juliawati Wowor	29	2	2	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
4	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Dano	43	4	1	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4
5	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Fenda Salema	23	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Fransiska F. Sukardji	44	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Timotius Then	39	3	1	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
8	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Chandri Areros	29	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Jeljon Yobong	27	2	1	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Miryam Fatima	22	2	2	2	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3
11	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Fenda Salema	23	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Adri L.	55	5	1	4	1	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
13	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Andri P. Lawiak	38	3	1	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
14	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Nathanael Berlin	44	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Ronal	38	3	1	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Asri Ranga	53	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Isnah A. Paputungan	25	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
18	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Dhito. D. Pramardika	30	3	1	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
19	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Joshua T.A. Rogi	22	2	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Mateda Siakono	29	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Jeanette J. Langitan	32	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Rellya Sirim	36	3	2	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
23	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Yulius S Mamahit	57	5	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
24	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Casya T.P.N Damanik	21	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Irans Mohakan	27	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
26	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Angelia	27	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Titania Tumewu	38	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
28	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Jordy A. Potobada	23	2	1	2	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3
29	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Jery K	53	5	1	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
30	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	I Made A. Wedastra	21	2	1	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4
31	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Aditya R. Poloe	23	2	1	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
32	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Putra M. Kurriawan	20	2	1	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
33	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Tania T.S Taruming	22	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
34	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Elija E.H Abait	53	5	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
35	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Didie	52	5	1	5	1	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4
36	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Ronald	34	3	1	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
37	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Siti Fatimah	21	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
38	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Moudy	46	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Abigael A.M Lalua	22	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
40	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Vicky	31	3	1	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3

41	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Amar B	37	3	1	4	2	4	4	4	4
42	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Rahmawati Burhanuddin	27	2	2	4	2	4	3	4	3
43	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Satriadi Mamonto	44	4	1	5	1	4	4	4	3
44	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Herling Langkuman	57	5	1	5	1	4	3	4	4
45	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Griede Andries	59	5	2	4	1	3	3	4	3
46	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Marly Walalangi	21	2	2	2	4	3	4	3	3
47	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Jasman	32	3	1	4	2	4	4	4	3
48	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Oktavian	29	2	2	3	2	3	3	4	3
49	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Risaldy Aneta	22	2	1	2	4	4	3	4	4
50	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Sandy Pantouw	21	2	1	2	4	4	4	4	4
51	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Frangky Mamenty	47	4	1	2	3	4	4	3	4
52	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Satrio	29	2	1	4	3	4	4	4	4
53	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Martino E.N Sukiman	22	2	1	2	4	4	4	4	3
54	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Jerry Wungkana	27	2	1	5	1	3	4	4	4
55	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Eluano Imanuel Lumunon	22	2	1	2	4	3	3	4	4
56	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Sandri Sengkey	52	5	2	5	1	3	3	4	3
57	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Merry Triastuti Gosal	26	2	2	4	4	4	4	4	3
58	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Fransisce Lera	33	2	1	4	1	3	3	4	3
59	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Eugenia Ancitla Rantung	22	2	2	4	4	4	4	4	3

TOTAL	204,00	202,00	225,00	205,00
Jumlah Kuisisioner	59	59	59	59
Rata-rata	3,46	3,42	3,81	3,47
Rata-rata x bobot	0,22	0,21	0,24	0,22
Nilai rata2 tertimbang	3,51			
IKM	87,71			
MUTU PELAYANAN	A			
KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik			