



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MANADO
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
TAHUN 2021**

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 2021 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.

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	11
1. Kesimpulan	11
2. Rekomendasi	11
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. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada tahun 2021 ini, Tim Pengukur pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Baristand Industri Manado, telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna jasa di Baristand Industri Manado.

2. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Perindustrian RI Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Hasil yang diperoleh dari kegiatan survey ini, dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

4. 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

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. 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. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
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, keterampilan, 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).

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

1. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat di Baristand Industri Manado pada bulan Januari s/d Desember Tahun 2021 terhadap layanan jasa dengan jumlah kuesioner 116 (seratus enam belas) responden.

2. Mekanisme dan Tahapan Kegiatan Survei

Mekanisme dan Tahapan kegiatan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan 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. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Telah ditetapkan 9 unsur layanan indeks kepuasan masyarakat sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan (U1), yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

- 2) Prosedur pelayanan (U2), yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 3) Waktu Pelayanan (U3), yaitu kepastian jadwal pelayanan dan target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 4) Tarif (U4), yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 5) Kesesuaian Produk Pelayanan (U5), yaitu 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) Kemampuan petugas pelayanan (U6), yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Perilaku Petugas dalam Pelayanan Publik (U7), yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 8) Kualitas sarana dan prasarana (U8), yaitu memadainya kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki unit pelayanan teknis sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat.
- 9) Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran (U9), yaitu ketersediaan sarana pengaduan/keluhan/saran yang diketahui oleh masyarakat.

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 sebanyak 116 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 116 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan data terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

TABEL 1.
NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (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 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

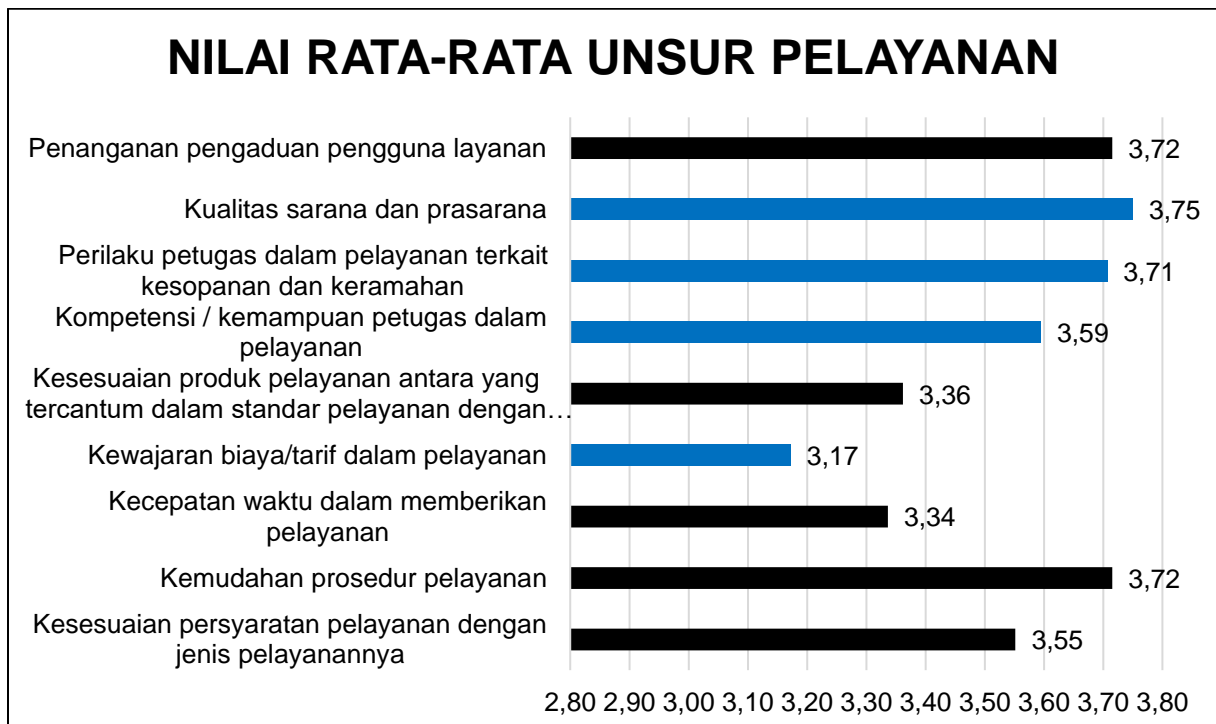
TABEL 1. RINGKASAN DATA RESPONDEN

<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	7	6,03%	116	100,00%
	2. 20 - 29 thn	45	38,79%		
	3. 30 - 39 thn	33	28,45%		
	4. 40 - 49 thn	22	18,97%		
	5. > 49 thn	9	7,76%		
<i>Jenis Kelamin</i>	1. Laki-laki	63	54,31%	116	100,00%
	2. Perempuan	53	45,69%		
<i>Pendidikan Terakhir</i>	1. SMP Kebawah	1	0,86%	116	100,00%
	2. SMA Sederajat	43	37,07%		
	3. Diploma	17	14,66%		
	4. S1	45	38,79%		
	5. S2 Keatas	10	8,62%		
<i>Jenis Pelayanan</i>	Sertifikasi	0		116	100,00%
	Pengujian Laboratorium	116	100,00%		
<i>Pekerjaan</i>	1. PNS/TNI/Polri	17	14,66%	116	100,00%
	2. Pegawai Swasta	52	44,83%		
	3. Wiraswasta/Wirusaha	14	12,07%		
	4. Pelajar/Mahasiswa	28	24,14%		
	5. Lainnya	5	4,31%		

TABEL 2. NILAI UNSUR PELAYANAN

<i>Unsur</i>	<i>Variabel Pelayanan</i>	<i>Nilai Unsur Pelayanan</i>	<i>Kualitas Pelayanan</i>
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,55	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,72	Sangat Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,34	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,17	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,36	Baik
6	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,59	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,71	Sangat Baik
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,75	Sangat Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,72	Sangat Baik
RATA-RATA		3,55	

TABEL 3. NILAI RATA - RATA UNSUR PELAYANAN



Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur layanan indeks survei kepuasan masyarakat diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 3,55. Dengan angka Indeks sebesar 3,55, maka masyarakat menilai Mutu Pelayanan

Baristand Industri Manado dengan nilai A dengan nilai interval 3,5324 – 4,00 dengan kinerja unit pelayanan sangat baik. Angka ini naik dibandingkan dengan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2020 yang bernilai 3,51.

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa pelanggan Baristand Industri Manado terbagi pada semua kelompok umur. Pelanggan dengan Pendidikan S1 merupakan pelanggan terbanyak, diikuti dengan pelanggan pendidikan SMA sederajat. Dilihat dari pekerjaan, pelanggan yang datang umumnya pegawai swasta.

Pada table 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur kualitas sarana dan prasarana (3,75). Sedangkan unsur dengan penilaian yang paling rendah adalah kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (3,17).

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 yang dapat terisi dengan baik adalah sebanyak 116 responden.
- Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat 3,55, maka masyarakat pengguna jasa Baristand Industri Manado menilai bahwa Mutu Pelayanan Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado nilai A dengan kinerja unit pelayanan Sangat Baik.
- Unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah unsur kualitas sarana dan prasarana (3,75).
- Sedangkan unsur dengan penilaian yang paling rendah adalah kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (3,17).

2. Rekomendasi

- Perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama ketepatan penyelesaian pelayanan pengujian.
- Perlu dilakukan peningkatan pelayanan untuk nilai unsur pelayanan kualitas pelayanan baik menjadi sangat baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa Balai Riset dan Standardisasi Industri Manado untuk tahun mendatang lebih baik lagi dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Perlu dilakukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia untuk tenaga teknis dan non yang berkaitan langsung dengan pelayanan jasa.

LAMPIRAN

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BARISTAND INDUSTRI MANADO**

Tanggal Survei : (...../...../20.....)

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)

Nama Perusahaan / Pelanggan :

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan : 1. SMP Kebawah 4. S-1
2. SMA 5. S-2 ke atas
3. D1-D2-D3-D4

Pekerjaan : 1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa
2. Pegawai Swasta 5. Lainnya(sebutkan)
3. Wiraswasta/Usahawan

Jenis Layanan yang diterima :

1. Pengujian 3. Pelatihan/Konsultasi/Lainnya
2. Sertifikasi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</p> <p>1. Tidak sesuai 3. Sesuai 2. Kurang sesuai 4. Sangat sesuai</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>1. Tidak mudah 3. Mudah 2. Kurang mudah 4. Sangat mudah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>1. Tidak cepat 3. Cepat 2. Kurang cepat 4. Sangat cepat</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan?</p> <p>1. Sangat mahal 3. Murah 2. Cukup mahal 4. Sangat murah</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>1. Tidak sesuai 3. Sesuai 2. Kurang sesuai 4. Sangat sesuai</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>1. Tidak kompeten 3. Kompeten 2. Kurang kompeten 4. Sangat kompeten</p>

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
1. Tidak sopan dan ramah	3. Sopan dan ramah
2. Kurang sopan dan ramah	4. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
1. Buruk	3. Baik
2. Cukup	4. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
1. Tidak ada	3. Berfungsi kurang maksimal
2. Ada tetapi tidak berfungsi	4. Dikelola dengan baik

SARAN

DATA PETUGAS PENCACAH / PENGUMPUL DATA
Nama :

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)									VARIABEL PERTANYAAN								
Nomor Kuisioner	Unit Pelayanan	Jenis Pelayanan	Nama	Usia	Kelompok Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Ferry Ondang	44	4	1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
2	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Geraldly Najoan	22	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Pamela Goni	30	3	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Anastasia Salelene	24	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
5	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Rellya A. Sirim	37	3	2	3	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4
6	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Octavianus	28	2	1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4
7	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Relly Sirim	37	3	2	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3
8	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Rohmawati Burhanuddin	27	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Fransiska Sukaraji	45	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3
10	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Ronald	35	3	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
11	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Wildy Ridei Muma	21	2	1	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
12	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Gerry Edward	40	4	1	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4
13	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Abdul Ali	42	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Amanda Paramitun	22	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
15	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Andreas M	41	4	1	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
16	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Relly Sirim	37	3	2	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4
17	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Dyah Ayu R	32	3	2	5	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4
18	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Steti T. Tiow	45	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
19	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Rizka Rukmasari Umar	22	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
20	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Henrik	33	3	1	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4
21	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Nathanael Berlin	45	4	1	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
22	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Merlin Penturus	25	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
23	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Helmi Tuwaidan	40	4	2	3	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
24	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Boy Kakomora	36	3	1	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	4
25	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Defly Hansang	24	2	1	4	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4
26	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Steve Parengkuan	33	3	1	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3
27	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Rellya A. Sirim	38	3	2	3	1	4	3	4	3	3	4	4	4	3
28	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Astried M. Tanamal	22	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
29	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Miranty Paputungan	26	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
30	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Jenittei C Paraeng	21	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
31	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Anwar Ambo	40	4	1	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4
32	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Jackson Tumulun	39	3	1	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4
33	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Marinda Lalandos	21	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
34	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Novie Sualang	63	5	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
35	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Zico Tatontos	35	3	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
36	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Rommy Makagiansem	42	4	1	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3
37	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Irfan Hsu	28	2	1	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4
38	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Arthur Andries	39	3	1	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Albertin Indriani	23	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
40	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Friets Ratulangi	55	5	1	5	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4

41	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Wawan Nurmawan	49	4	1	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Nurriika Alamri	21	2	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
43	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Oet Laurenzy Tampongangoy	21	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
44	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Meylani Posuman	39	3	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	James Togas	42	4	1	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
46	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Frigiawan Papatungan	23	2	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
47	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Octavianer J. Angkouw	28	2	1	2	5	4	4	4	3	3	3	3	4	
48	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Chandri Areros	30	3	1	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	
49	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Abdul Ali	43	4	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Anita. K. Suleman	31	3	2	2	5	3	4	3	2	3	3	3	3	
51	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Grace Feronika	47	4	2	5	1	4	4	4	3	4	4	4	4	
52	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Mario Katiandagho	27	2	1	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	
53	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Dewi Meri Gosal	27	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
54	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Rizky Fauzi Hullah	27	2	1	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	
55	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Afifa. H. Akg	22	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
56	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Elroy Lalaro	34	3	1	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
57	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Siti I. D. Ayub	19	1	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
58	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Laylah Mokoginta	19	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
59	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Claremsya Tuwatanassy	23	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	
60	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Algrismen A. Dupa	19	1	1	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
61	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Elisa	44	4	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	
62	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Jeanete Manuhutu	18	1	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
63	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Cv. Sinar Ekaputra Utara	35	3	1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
64	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Muthmainah Lenda	19	1	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
65	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Alamsyah Alamtaha	19	1	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
66	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Gerry	33	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Tri. Mustika Cocominaesa	56	5	1	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	
68	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Unzulita Tirta Mandiri	40	4	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	
69	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Farha M. Tambulango	18	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Jeanete Soputan	45	4	2	5	1	4	4	3	3	4	4	4	3	
71	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Anwar Imega Trade Center	38	3	1	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	
72	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Bimbo	32	3	1	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	
73	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Ni Wayan Suriani	38	3	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
74	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Meidy Lamsyah	35	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
75	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Vinda Pelealu	24	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
76	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Vanda	36	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
77	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Tri. Mustika Cocominaesa	56	5	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	
78	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	CV. Nusa Teknik Cemerlang/Rizky	27	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Lab. Kesda Ternate	29	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	
80	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Siti Marfiah	22	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
81	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	CV. Venus Kumersot Raya	42	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
82	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Samudra Pumabile Abadi	37	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	
83	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Fritz Moningka	37	3	1	2	1	4	3	3	3	4	4	4	4	
84	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Tirta Kentana Tatawarna	62	5	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
85	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Sari Usaha Mandiri	29	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	

86	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Zulkifly	38	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
87	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Meivy Ratung	47	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
88	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Trixa Rumayar (BPPP Bitung)	51	5	2	5	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
89	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Melkison Sanggel	27	2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
90	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Anasta	29	2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
91	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Valensia Serafim Pantouw	21	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
92	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Indo World Bitung	28	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Cv. Segarindo Utama - Airmadidi/Mira P	27	2	2	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	
94	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Asegar Murni Jaya	24	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT.T.M.C	56	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Donald E. Kalonio	37	3	1	5	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
97	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Nathanael Berlin	46	4	1	2	2	3	3	3	1	3	3	4	3	4	
98	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Noli Turang	35	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Christyka Mamengko	32	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Nusa Teknik Cemerlang	27	2	1	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	
101	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. CDF Indonesia	37	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Mersy Tandilino	22	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
103	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Amar Basong	38	3	1	4	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	
104	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Carvinna Trijaya Makmur	29	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium		25	2	1	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
106	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Cinka Wendra P.P Siahaan	22	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
107	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Sari Usaha Mandiri	27	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
108	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Forever Ocean	29	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
109	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Dingse Pandiangan	55	5	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
110	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Astra Internasional tbk - Isuzu	23	2	1	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
111	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Sarana Bitung Utama	34	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
112	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	Maya F	26	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
113	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Indra Karya	48	4	1	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
114	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Shing Sheng Fa Ocean	52	5	1	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
115	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Tri. Mustika Cocominaesa/Edwin	39	3	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
116	Baristand Industri Manado	Pengujian Laboratorium	PT. Indra Karya	40	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
									TOTAL	412,00	431,00	387,00	368,00	390,00	417,00	430,00	435,00	431,00
									Jumlah Kuisisioner	116	116	116	116	116	116	116	116	116
									Rata-rata	3,55	3,72	3,34	3,17	3,36	3,59	3,71	3,75	3,72
									Rata-rata x bobot	0,39	0,41	0,37	0,35	0,37	0,40	0,41	0,42	0,41
									Nilai rata2 tertimbang	3,55								
									IKM	88,63								
									MUTU PELAYANAN	A								
									KINERJA UNIT PELAYANAN	Sangat Baik								