Kementerian Perindustrian
REPUBLIK INDONESIA

2024

LAPORAN SURVEY

Indeks Kepuasan Masyarakat 2024

Sonny Kurnia Wirawan

BBSPJIS
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI SELULOSA

BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSRI SELULOSA
Jalan Raya Dayeuhkolot No. 132 Bandung 40258
Telp. +62 22 5202980 Fax. +62 22 5202871 E-mail: bbpk@bbpk.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI **2**
DAFTAR TABEL **3**
A. PENDAHULUAN **4**
1. Latar Belakang 4
2. Maksud dan Tujuan 6
3. Metode 6
4. Penetapan Jumlah Responden 8
5. Tim Survei 8
6. Jadwal 9
B. SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT **9**
1. INTERPRETASI HASIL 9
a) Data Isian Kuesioner dari Setiap Responden 9
b) Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan 16
c) Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan 17
d) Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan 17
e) Nilai IKM Unit Pelayanan 18
2. ANALISA NILAI IKM 18
A. Analisa IKM Layanan Jasa Pengujian 20
B. Analisis IKM Layanan Jasa Kalibrasi 25
C. Analisis IKM Layanan Jasa Sertifikasi 27
D. Analisis IKM Layanan Jasa Pendampingan Teknis 30
E. Analisis IKM Layanan Optimalisasi Teknologi Industri 32
F. Analisis IKM Layanan Konsultansi 33
3. SARAN DAN MASUKAN 35
C. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI **37**
1. KESIMPULAN 37
2. REKOMENDASI 37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 7
Tabel 2. Rekap Data Kuesioner 9
Tabel 3. Rincian Nilai Per Persepsi 16
Tabel 4. Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan 16
Tabel 5. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan 17
Tabel 6. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan 18
Tabel 7. Nilai Ikm Pada Setiap Pernyataan 19
Tabel 8. Rekap Data Kuesioner 20
Tabel 9. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pengujian 24
Tabel 10. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Pengujian 24
Tabel 11. Rekap Data Kuesioner Pelayanan Kalibrasi 25
Tabel 12. NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR KALIBRASI 26
Tabel 13. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Kalibrasi 26
Tabel 14. REKAP DATA KUESIONER Pelayanan Sertifikasi 27
Tabel 15. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Sertifikasi 29
Tabel 16. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Sertifikasi 29
Tabel 17. Rekap Data Kuesioner Pelayanan Pendampingan Teknis 30
Tabel 18. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pendampingan Teknis 31
Tabel 19. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Pendampingan Teknis 31
Tabel 20. Rekap Data Kuesioner Pelayanan Optimalisasi Teknologi Industri 32
Tabel 21. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Optimalisasi Teknologi Industri 32
Tabel 22. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Optimalisasi Teknologi Industri ... 32
Tabel 23. Rekap Data Kuesioner Pelayanan Konsultansi 33
Tabel 24. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Konsultansi 34
Tabel 25. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Konsultansi 34

HASIL EVALUASI SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2024

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Balai Besar Standardisasi dan pelayanan Jasa Industri Selulosa (BBSPJIS) adalah sebuah satuan kerja di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI) - Kementerian Perindustrian.

Berdasarkan Permenperin No.1 Tahun 2022, BBSPJIS mempunyai tugas melaksanakan standardisasi industri, optimalisasi pemanfaatan teknologi industri dan industri 4.0, industri hijau dan pelayanan jasa insustri selulosa.

Dalam operasional kegiatan sehari-hari, pelayanan publik Balai Besar Standardisasi dan pelayanan Jasa Industri Selulosa (BBSPJIS) dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang tersertifikasi. Selain itu untuk pelayanan publik tertentu, seperti pengujian dan kalibrasi serta sertifikasi, pelaksanaannya juga memenuhi standar sistem manajemen tertentu dan diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Guna menjamin mutu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan industri, BBSPJIS juga menetapkan Standar Pelayanan Publik yang berisi spesifikasi teknis tentang tolak ukur minimum atas jasa layanan teknis yang diberikan BBSPJIS kepada masyarakat industri dan masyarakat umum berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan BBSPJIS dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat industri.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, BBSPJIS sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh BBSPJIS saat ini belum memenuhi harapan masyarakat dan industri pengguna layanan jasa teknik BBSPJIS. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung atau tidak langsung, lisan dan tulisan, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan BBSPJIS, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat dan industri pengguna layanan jasa teknik BBSPJIS. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan

Masyarakat kepada pengguna layanan jasa, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Selulosa sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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.

2. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan oleh Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Selulosa.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

3. Metode

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kueseioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Linkert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memproleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan intepretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit pelayanan x 25

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (N)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU LAYANAN (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

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

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

Jumlah pengguna layanan BBSPJIS pada tahun 2024 sebanyak 495 pelanggan, sehingga sampel minimal yang harus dipenuhi adalah 217 responden.

b. Tim Survei

Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Standardisasi dan pelayanan Jasa Industri Selulosa (BBSPJIS) adalah sebagai berikut :

1) Pengarah : Kepala BBSPJI Selulosa
2) Pelaksana terdiri dari :
   a) Ketua : Ketua Tim Layanan Mitra Industri
   b) Anggota : Tim Layanan Mitra Industri
3) Sekretariat : Tim Layanan Mitra Industri

c. Jadwal

Berikut matrik tahapan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat :

No	KEGIATAN	Bulan ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Penyusunan Kuesioner												
2	Penyebaran Kuesioner												
3	Pengolahan Data												
4	Pembuatan Laporan												

B. SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. INTERPRETASI HASIL

Berdasarkan hasil dari penelusuran pendapat responden terhadap pelayanan, maka selanjutnya ditentukan nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Teknik, Balai Besar Standardisasi dan pelayanan Jasa Industri Selulosa (BBSPJIS). Adapun perhitungan dilakukan dengan langkah-langkah perhitungan sebagai berikut :

a) Data Isian Kuesioner dari Setiap Responden

Tahap ini adalah tahap pertama pada pengolahan data, yaitu pemindahan seluruh kuesioner yang telah kembali, dan pemasukan data per responden per nilai unsur pelayanan.

Tabel 2. Rekap Data Kuesioner

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	4	3	3	4	3	4	3
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4

9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	4	4	3
15	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	4	3	3	3	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	4	3	4	3
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	3	3	4	4	3
23	4	4	4	3	3	4	3	4	4
24	4	4	4	4	3	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	3	4	4	4	4	3
36	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	3	4	3	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	3	4	3	3	3	4	3	4	4
42	4	4	3	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	3	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	3	3	3	3	3

49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	3	4	4	3	4
55	3	3	3	4	3	3	4	3	3
56	4	4	4	3	4	4	4	4	3
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	4	4	4	3
61	4	4	4	3	4	4	4	3	3
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	4	4	3	3	4	4	4	4	4
65	4	4	4	3	3	4	4	4	3
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	3	4	3	3	3	4	4	3	3
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	3	3	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	3	3	3	4	3	3	3
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79	4	4	3	3	4	4	4	3	3

80	4	4	3	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	3	3	4	4	4	3
82	3	4	4	3	3	4	3	4	3
83	4	3	4	3	3	4	4	4	3
84	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	3	4	4	4	4	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	3	4	4	4	3	3
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4
92	4	4	4	3	4	4	4	4	3
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	3
97	3	4	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4
99	3	4	3	4	4	4	4	3	3
100	4	4	3	4	3	4	4	3	4
101	4	3	3	4	3	4	4	4	3
102	4	3	3	4	3	4	4	4	3
103	4	4	3	4	4	4	4	3	3
104	4	4	3	4	3	3	4	3	3
105	4	4	4	4	3	4	4	4	4

106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	3	4	4	3	4	4	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	3	4	3	4	4	3	4
112	3	3	3	4	3	4	4	3	4
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	3	3
115	4	4	4	4	3	4	4	3	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	3	4	4	3	3
118	3	4	3	4	4	4	4	3	4
119	4	4	4	4	3	4	4	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	3	3	4	3	3	4	4	4
126	4	4	3	4	3	3	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	3	4	3	4	3	4	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	4	4	3	3	4	3	4
131	4	4	3	4	4	3	4	4	4

132	4	4	3	4	4	4	4	4	4
133	4	3	3	4	3	4	3	4	3
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	3	4	3	4	4
136	4	4	4	4	4	4	3	4	4
137	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	3
142	4	3	3	4	3	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	4	4	4	4	4	4	4
149	4	3	4	4	4	4	4	3	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	4	4	4	3	4	4	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	3
157	3	3	4	4	3	3	4	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3
161	3	3	4	4	4	3	3	4	4
162	3	3	4	4	4	4	4	4	4
163	3	3	4	4	4	3	3	3	3
164	3	3	3	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	3	3	4	3	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	4	4	3	4	3	4	3
169	3	3	3	4	4	3	3	3	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	3	3	3	4
172	4	4	4	4	4	3	3	3	3

173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	4	4	3	3	3	3
175	3	3	4	4	4	3	3	3	3
176	3	3	4	4	4	4	4	4	4
177	3	4	4	4	3	3	4	4	4
178	4	4	4	4	4	3	3	3	4
179	3	3	4	4	4	3	3	3	4
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	4	4	3	3	4	4	3
185	3	3	4	4	3	3	4	4	3
186	3	3	3	4	4	4	3	4	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	3
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	4	4	3	4	4	4	4
192	3	3	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	4	4	4	4	4	4	3
194	3	3	4	4	4	4	4	4	3
195	3	3	4	4	3	4	4	4	4
196	3	3	4	4	3	4	4	4	4
197	3	3	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	3	4	4	4	3	3	3	3	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	3	3	4	3	3
203	3	3	3	4	4	4	4	3	3
204	3	3	4	4	4	3	3	3	4
205	3	3	4	4	3	3	3	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	3	3	3	3	4	4	3	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3
209	3	4	4	4	3	3	4	4	3
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	4	4	3	3	4	4	4
212	3	3	4	4	3	3	4	4	4
213	3	4	4	4	4	4	4	4	4

214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	4	4	4	4	3	3	4	4
217	3	3	4	4	4	4	4	4	4

b) Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

Pada tahap ini untuk menghitung jumlah per unsur pelayanan yaitu dengan menjumlahkan nilai masing-masing unsur sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.

Berikut adalah tabel hasil bilai per unsur pelayanan yang diolah berdasarkan hasil jawaban setiap unsur jawaban dari 217 responden :

Tabel 3. Rincian Nilai Per Persepsi

	1	2	3	4	Total
U1	0	0	68	149	217
U2	0	0	65	152	217
U3	0	1	59	157	217
U4	0	0	70	147	217
U5	0	0	72	145	217
U6	0	0	50	167	217
U7	0	0	44	173	217
U8	0	0	55	162	217
U9	0	0	72	145	217

Tabel 4. Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

1	2	3	4	Total
0	0	204	596	800
0	0	195	608	803
0	2	177	628	807
0	0	210	588	798
0	0	216	580	796
0	0	150	668	818
0	0	132	692	824
0	0	165	648	813
0	0	216	580	796

c) Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

Nilai Rata-rata (NRR) per unsur pelayanan didapatkan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan untuk U2 sampai U9 dilakukan dengan cara yang sama. Nilai rata-rata U1 samapai U9 untuk setiap responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pelayanan

Unsur per layanan	Nilai rata-rata per unsur per layanan
U1	3,69
U2	3,70
U3	3,72
U4	3,68
U5	3,67
U6	3,77
U7	3,80
U8	3,75
U9	3,67
rata-rata	3.71

d) Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan

Sebelum menghitung Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan, terlebih dahulu perlu dihitung dan ditentukan nilai bobot rata-rata tertimbang. Adapun untuk mendapatkan nilai bobot rat-rata tertimbang yaitu dengan rumus sebagai berikut :

$$\textbf{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah Bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{\textbf{1}}{\textbf{9}} = \textbf{0,11}$$

Setelah diapatkan nilai bobot rata-rata tertimbang, maka selanjutnya menghitung jumlah NRR tertimbang per unsur layanan dengan rumus sebagi berikut :

Jumlah nilai per unsur pelayanan x 0, 11 (nilai bobot rata-rata tertimbang)

Sebagai contoh untuk pernyataan 1 (U1) : $\frac{800}{217}$ x 0.11 = 0,4096

Perhitungan jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan untuk U2 sampai dengan U9 dilakukan dengan cara yang sama. Jumlah

nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan U1 sampai dengan U14 untuk setiap responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan

UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN
U1	0,4096
U2	0,4112
U3	0,4132
U4	0,4086
U5	0,4076
U6	0,4188
U7	0,4219
U8	0,4163
U9	0,4076
JUMLAH	3.71

e) Nilai IKM Unit Pelayanan

Berdasarkan jumlah nilai tertimbang maka didapatkan nilai IKM.
Nilai IKM didapatkan dari jumlah nilai IKM tiap pernyataan dikalikan nilai dasar. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Perhitungan nilai IKM tersebut dilakukan sebagai berikut :

Nilai IKM = Jumlah Nilai IKM unit pelayanan x 25
= 3,71 x 25
= 92.75

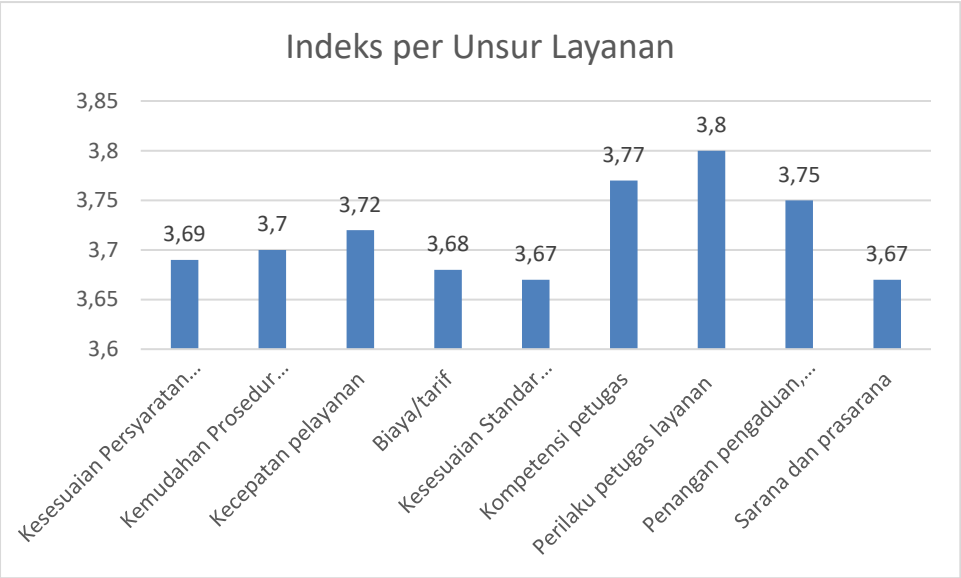
Dengan demikian milai IKM untuk Pelayanan Jasa Teknis BBSPJI Selulosa adalah ***92.75*** atau ***A*** atau ***Sangat Baik***

2. ANALISA NILAI IKM

Analisa IKM dilakukan pada setiap pernyataan yang dilontarkan oleh responden. Analisa nilai IKM tersebut ditentukan berdasarkan urutan dari nilai tertinggi ke nilai terendah. Adapun penyajian nilai tersebut dilakukan dalam bentuk tabel dan grafik. Untuk lebih jelasnya penyajian nilai IKM Pelayanan Jasa Teknik BBSPJIS dilakukan sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai Ikm Pada Setiap Pernyataan

UNSUR PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN	Indeks	NILAI INDEKS KOMPOSIT
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,69	0,4096
U2	Kemudahan Prosedur pelayanan	3,70	0,4112
U3	Kecepatan pelayanan	3,72	0,4132
U4	Biaya/tarif	3,68	0,4086
U5	Kesesuaian Standar Pelayanan	3,67	0,4076
U6	Kompetensi petugas	3,77	0,4188
U7	Perilaku petugas layanan	3,80	0,4219
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	3,75	0,4163
U9	Sarana dan prasarana	3,67	0,4076



Berdasarkan tabel nilai IKM tersebut, maka menurut responden dapat dinyatakan bahwa :

1) Nilai kelompok terkecil yaitu Kesesuaian standar pelayanan. Kelompok nilai ini harus terus ditingkatkan dengan meningkatkan sosialisai ke pelanggan baik itu dalam surat penawaran maupun perjanjian kerja sama mengenai lingkup layanan yang telah disepakati.

2) Kelompok nilai tertinggi yaitu Perilaku petugas layanan , harus tetap dipertahankan dengan terus menurunnya jumlah pengaduan terhadap layanan untuk memberika pelayanan yang lebih baik pada masyarakat.

A. Analisa IKM Layanan Jasa Pengujian

Layanan jasa pengujian BBSPJIS meliputi pengujian air limbah, AMDK, pulp kertas, udara dan emisi. Berdasarkan hasil kuosioner menunjukan nilai IKM layanan jasa pengujian sebagai berikut:

a) Rekap data kuosioner untuk layanan pengujian dapat terlihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Rekap Data Kuesioner

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	4	3	3	4	3	4	3
3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	4	3	3	3	4	4	4	4
15	4	3	3	3	3	4	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	3	3	3	3	3	4	4	3
20	4	4	4	3	3	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	3	3	4	4	4	4	3
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	3	4	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	4	3	3
39	3	3	3	3	3	4	4	4	3
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	4	4	3	3	4	4	4	3	3
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	3	3	4	3	4	3
53	4	3	4	3	3	4	4	4	3
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	3	4	4	4	4	3

57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	3	4	4	4	3	3
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4	4	3
63	4	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	4	4	4	3	3
67	4	4	3	4	3	4	4	3	4
68	4	3	3	4	3	4	4	4	3
69	4	4	3	4	4	4	4	3	3
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	4	3	4	4	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	3	4	4	3	4
75	3	3	3	4	3	4	4	3	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	3	4	4	3	4
78	4	4	4	4	3	4	4	3	3
79	3	4	3	4	4	4	4	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4

83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	4	3	3	4	3	4	3	4	3
87	4	4	3	4	4	4	4	4	4
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	4	4	3	4	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3
104	3	3	4	4	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	4	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	3	4	4	3	3	4
108	3	3	4	4	3	3	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4

b) Nilai rata-rata per unsur pengujian dan nilai rata-rata tertimbang unsur pengujian dapat dilihat pada Tabel 9 dan Tabel 10.

Tabel 9. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pengujian

Unsur per layanan	Nilai rata-rata per unsur per layanan
U1	3,76
U2	3,73
U3	3,69
U4	3,56
U5	3,69
U6	3,84
U7	3,83
U8	3,78
U9	3,70
rata-rata	3.73

Tabel 10. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Pengujian

UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN
U1	0,4179
U2	0,4149
U3	0,4098
U4	0,3955
U5	0,4098
U6	0,4271
U7	0,4261
U8	0,4200
U9	0,4108
JUMLAH	**3.73**

Berdasarkan tabel 10 maka Nilai IKM untuk layanan jasa pengujian adalah :

Nilai IKM = Jumlah Nilai IKM unit pelayanan x 25

= 3,73 x 25

= 93.25

c) Berdasarkan Tabel 10 unsur yang terendah adalah U4 Biaya dan tarif , sedangkan unsur tertinggi adalah U6 tentang Kompetensi petugas. Nilai IKM Layanan jasa Pengujian BBSPJIS adalah 93.25 dengan kategori Sangat Baik, hal ini menjukan layanan jasa

BBSPJIS telah memenuhi kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang di tawarkan.

B. Analisis IKM Layanan Jasa Kalibrasi

a) Rekap data kuosioner untuk layanan kalibrasi dapat terlihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Rekap Data Kuesioner Pelayanan Kalibrasi

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	3	4	4	3	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	4	3	3	4	4	3
14	4	4	4	4	4	3	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3
17	3	3	4	4	4	3	3	3	3
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	3	3	4
21	3	3	4	4	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	4	4	4	3	3	4	4	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4

b) Nilai rata-rata per unsur pengujian dan nilai rata-rata tertimbang unsur pengujian dapat dilihat pada Tabel 12 dan Tabel 13

Tabel 12. NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR KALIBRASI

Unsur per layanan	Nilai rata-rata per unsur per layanan
U1	3,48
U2	3,64
U3	3,72
U4	3,76
U5	3,68
U6	3,48
U7	3,68
U8	3,68
U9	3,68
rata-rata	3.64

Tabel 13. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Kalibrasi

UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN
U1	0,3867
U2	0,4044
U3	0,4133
U4	0,4178
U5	0,4089
U6	0,3867
U7	0,4089
U8	0,4089
U9	0,4089
JUMLAH	3.64

Berdasarkan tabel 13 maka Nilai IKM untuk layanan jasa pengujian adalah :

Nilai IKM = Jumlah Nilai IKM unit pelayanan x 25

= 3,64 x 25

= 91

c) Berdasarkan Tabel 13 unsur yang terendah adalah U1 mengenai Persyaratan pelayanan, sedangkan unsur tertinggi adalah U4

kesesuaian biaya pelayanan. Nilai IKM Layanan jasa kalibrasi BBSPJIS adalah 91 dengan kategori Sangat Baik, hal ini menjukan layanan jasa kalibrasi BBSPJIS telah memenuhi kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang di tawarkan.

C. Analisis IKM Layanan Jasa Sertifikasi

a) Rekap data kuosioner untuk layanan sertifikasi dapat terlihat pada Tabel 14.

Tabel 14. REKAP DATA KUESIONER Pelayanan Sertifikasi

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	3	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	3	4	4	4	3
11	4	4	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	3	4	4	4	4	3
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	4	3	4	4	4	3	3
18	4	4	4	3	3	4	4	4	3
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	3	4	3	3	3	4	4	3	3
21	4	4	3	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	3	3	3	4	3	3	3

24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	3	3	4	3	4	4	4	3
26	4	4	3	4	3	3	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	3	4	4	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	3	4	3	3	4	4	4
35	4	4	3	4	3	3	4	3	4
36	4	4	3	4	3	4	3	4	3
37	4	3	4	4	3	3	4	3	4
38	4	4	4	4	3	4	3	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4
40	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	3	3	3	3
45	3	3	4	4	3	3	4	4	3
46	3	3	4	4	3	3	4	4	3
47	3	3	3	4	4	4	3	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	4	4	4	4	4	3
50	3	3	4	4	3	4	4	4	4
51	3	3	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	3	4	3	3
53	3	3	3	4	4	4	4	3	3
54	3	3	4	4	4	3	3	3	4

b) Nilai rata-rata per unsur pengujian dan nilai rata-rata tertimbang unsur pengujian dapat dilihat pada Tabel 15 dan Tabel 16.

Tabel 15. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Sertifikasi

Unsur per layanan	Nilai rata-rata per unsur per layanan
U1	3,78
U2	3,76
U3	3,72
U4	3,72
U5	3,59
U6	3,80
U7	3,81
U8	3,74
U9	3,59
rata-rata	3.72

Tabel 16. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Sertifikasi

UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN
U1	0,4198
U2	0,4177
U3	0,4136
U4	0,4136
U5	0,3992
U6	0,4218
U7	0,4239
U8	0,4156
U9	0,3992
JUMLAH	3.72

Berdasarkan tabel 16 maka Nilai IKM untuk layanan jasa pengujian adalah :

Nilai IKM = Jumlah Nilai IKM unit pelayanan x 25

= 3,72 x 25

= 93

c) Berdasarkan Tabel 12 unsur yang terendah adalah U5 Kesesuaian produk layanan dan U9 Kualitas sarana dan prasarana , sedangkan unsur tertinggi adalah U7 tentang Perilaku petugas dalam

pelayanan. Nilai IKM Layanan jasa sertifikasi BBSPJIS adalah 93 dengan kategori Sangat Baik, hal ini menjukan layanan jasa sertifikasi BBSPJIS telah memenuhi kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang di tawarkan.

D. Analisis IKM Layanan Jasa Pendampingan Teknis

a) Rekap data kuosioner untuk layanan pendampingan teknis dapat terlihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Rekap Data Kuesioner Pelayanan Pendampingan Teknis

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4

b) Nilai rata-rata per unsur pengujian dan nilai rata-rata tertimbang unsur pengujian dapat dilihat pada Tabel 18 dan Tabel 19

Tabel 18. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Pendampingan Teknis

Unsur per layanan	Nilai rata-rata per unsur per layanan
U1	3,83
U2	3,67
U3	3,83
U4	3,92
U5	3,92
U6	4,00
U7	4,00
U8	3,75
U9	3,83
rata-rata	3.86

Tabel 19. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Pendampingan Teknis

UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN
U1	0,4259
U2	0,4074
U3	0,4259
U4	0,4352
U5	0,4352
U6	0,4444
U7	0,4444
U8	0,4167
U9	0,4259
JUMLAH	3.86

Berdasarkan tabel 19 maka Nilai IKM untuk layanan jasa pengujian adalah :

Nilai IKM = Jumlah Nilai IKM unit pelayanan x 25

= 3,86 x 25

= 96.5

c) Berdasarkan Tabel 19 unsur yang terendah adalah U2 Kemudahan prosedur pelayanan, sedangkan unsur tertinggi adalah U6 tentang kemampuan petugas layanan dan U7 tentang Perilaku petugas dalam pelayanan. Nilai IKM Layanan jasa Pendampingan teknisi BBSPJIS adalah 96.5 dengan kategori Sangat Baik, hal ini menjukan layanan jasa pendampingan teknis BBSPJIS telah

memenuhi kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang di tawarkan.

E. Analisis IKM Layanan Optimalisasi Teknologi Industri

a) Rekap data kuosioner untuk layanan Optimalisai Teknologi Industri dapat terlihat pada Tabel 20.

Tabel 20. Rekap Data Kuesioner Pelayanan Optimalisasi Teknologi Industri

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4	4

b) Nilai rata-rata per unsur pengujian dan nilai rata-rata tertimbang unsur pengujian dapat dilihat pada Tabel 21 dan Tabel 22.

Tabel 21. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Optimalisasi Teknologi Industri

Unsur per layanan	Nilai rata-rata per unsur per layanan
U1	3,25
U2	3,75
U3	3,75
U4	3,75
U5	3,75
U6	3,5
U7	3,5
U8	3,75
U9	3,75
rata-rata	3,64

Tabel 22. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Optimalisasi Teknologi Industri

UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN
U1	0,3611
U2	0,4167

UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN
U3	0,4167
U4	0,4167
U5	0,4167
U6	0,3889
U7	0,3889
U8	0,4167
U9	0,4167
JUMLAH	3.64

Berdasarkan tabel 19 maka Nilai IKM untuk layanan jasa pengujian adalah :

Nilai IKM = Jumlah Nilai IKM unit pelayanan x 25

= 3,64 x 25

= 91

c) Berdasarkan Tabel 12 unsur yang terendah adalah U1 tentang persyaratan pelayanan, sedangkan unsur tertinggi adalah U2, U8 tentang penanganan pengaduan. Nilai IKM Layanan jasa Optimalisasi Teknologi BBSPJIS adalah 91 dengan kategori Sangat Baik, hal ini menjukan layanan jasa pendampingan teknis BBSPJIS telah memenuhi kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang di tawarkan.

F. Analisis IKM Layanan Konsultansi

a) Rekap data kuosioner untuk layanan pengujian dapat terlihat pada Tabel 23.

Tabel 23. Rekap Data Kuesioner Pelayanan Konsultansi

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	3	4	4	4	3
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	3	3	4	4	4

7	3	4	4	4	4	4	4	4	4

b) Nilai rata-rata per unsur pengujian dan nilai rata-rata tertimbang unsur pengujian dapat dilihat pada Tabel 24 dan Tabel 25.

Tabel 24. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Konsultansi

Unsur per layanan	Nilai rata-rata per unsur per layanan
U1	3,43
U2	3,71
U3	3,86
U4	3,71
U5	3,57
U6	3,71
U7	3,86
U8	3,86
U9	3,71
rata-rata	3,71

Tabel 25. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Unsur Konsultansi

UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN
U1	0,3810
U2	0,4127
U3	0,4286
U4	0,4127
U5	0,3968
U6	0,4127
U7	0,4286
U8	0,4286
U9	0,4127
JUMLAH	3.71

Berdasarkan Tabel 25 maka Nilai IKM untuk layanan jasa konsultansi adalah :

Nilai IKM = Jumlah Nilai IKM unit pelayanan x 25

= 3,71 x 25

= 92.75

c) Berdasarkan table 25 nilai terendah untuk layanan konsultansi adalah U1 tentang persyaratan pelayanan dan yan tertinggi adalah U3, U7 dan U8.
d) IKM Layanan jasa konsultansi BBSPJIS adalah 92.75 dengan kategori Sangat Baik, hal ini menjukan layanan jasa pendampingan teknis BBSPJIS telah memenuhi kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang ditawarkan.

3. SARAN DAN MASUKAN

Saran dan masukan dari pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Semoga bisa lebih kerja sama kembali
2. Pelayanan di BBSPJIS sangat bagus dan juga responsif
3. Untuk biaya pengujian kalau bisa dikurangi mengingat perusahaan lagi kurang stabil
4. Kami sangat puas dengan pelayanan dan setiap ada pengajuan dari kami cepat menanganinya untuk itu agar supaya harus ditingkatkan dalam segala hal
5. Pengiriman LHU bisa dikirim setelah 14 hari keerja
6. Sudah cukup baik, pelayanan dan segalanya
7. Servis yang baik dipertahankan dan peningkatan utk lebih banyak fasilitas pengujian parameter produksi pulp & kertas
8. Beberapa pengujian perlu dilengkapi peralatan yg memadai. Misal uji kandungan formsldehyde dalam kertas
9. Sudah baik. Terima kasih atas pelayanan dan bantuannya.
10. Semoga dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik
11. Sudah bagus tim auditor, maupun jasa pelayanan lab.
12. Sudah baik, terima kasih atas pelayanan maksimal yang diberikan
13. Sudah sangat baik pada pelatihan materi yang disampaikan sudah sangat sesuai , materi mudah dipahami
14. Percepat wktu pengujian
15. Sudah baik
16. Sudah sangat baik
17. Disarankan untuk Adanya pengujian bromat, karena saat ini parameter tersebut diwajibkan untuk amdk
18. Mungkin dapat dikembangkan platform komunikasi berbasis portal/aplikasi.
19. Kualitas pelayanan untuk dipertahankan
20. Di jaga dan ditingkatkan terus kualitas pelyanan yang sudah baik
21. Pertahankan kualitas pelayanan
22. Mantap

23. Mohon dipertahankan kualitas pelayanan
24. Utk total biaya per paramater agar dapat diketahui melalui medsos
25. Tingkatkan terus pelayanan
26. Membantu pelanggan mendapatkan kebutuhan dan mampu memberikan solusinya
27. Menjalin komunikasi dengan customer secara aktif khususnya apabila ada perubahan peraturan perundangan terkait dg customer ybs. Bisa dlm bentuk sharing via email atau training online.
28. Pertahankan yg sudah sangat baik
29. Tetap menjaga kualitas pelayanan dan berusaha lebih meningkat pelayanannya.
30. Pelayanan selama ini sdh baik bisa dipertahankan, semoga kedepannya bisa meningkat lebih baik lagi.
31. Bisa melayani secara Online
32. Uji bromat
33. Percepat informasi hasil
34. Pelayanan yang sudah cukup, untuk ke depannya agar dipertahankan dan juga ditingkatkan kembali.

C. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. KESIMPULAN

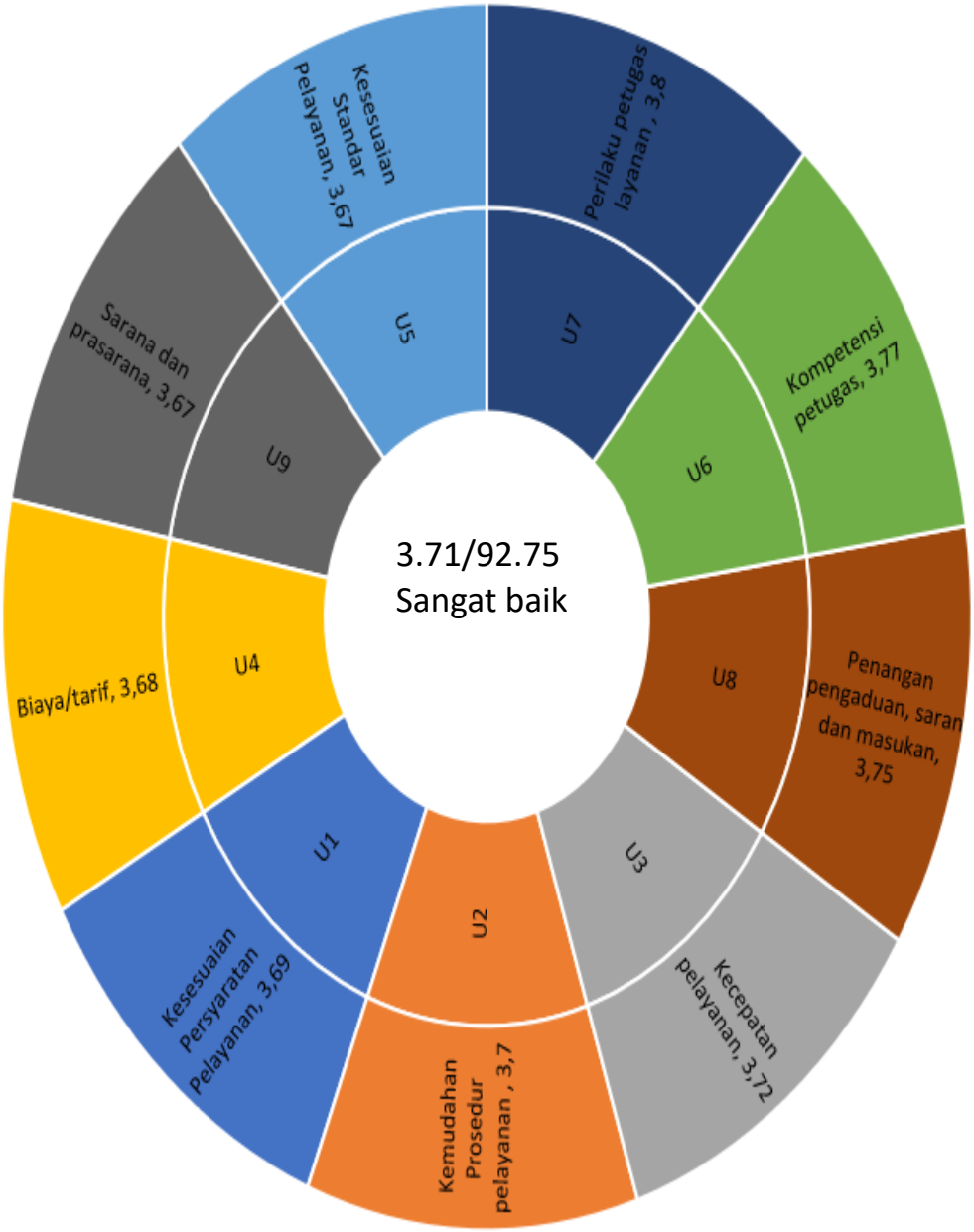
IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarkat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harpan dan kebutuhannya. Dasar hukum terkait dengan penilaian IKM yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraaan Pelayanan Publik.

Penilaian Pelayanan Jasa Teknis BBSPJIS oleh masyarakat pengguna jasa BBSPJIS tahun 2023 adalah **dengan Nilai IKM 3.71 dan Nilai Mutu Interval Konversi 92,75** yaitu dengan **Nilai Mutu Pelayanan *A*,** dengan **Kinerja Unit Pelayanan *Sangat Baik***. Nilai ini menunjukan perbandingan antara kepuasan pelanggan terhadap performance BBSPJIS berbanding harapan yang diinginkan pelanggan.

2. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penilaian tersebut maka rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang kami dapatkan dari pengguna layanan jasa teknik BBSPJIS adalah yaitu :

a) Evaluasi secara bertahap pernyataan yang dianggap paling dominan menurut masyarakat. Pernyataan paling dominan yaitu pada pernyataan nilai IKM yang paling rendah
b) Perlu dilakukan evaluasi terkait dengan jenis layanan dan fasilitas yang mendukung informasi kepada masyarakat sehingga jenis pelayanan mudah dipahami
c) Menelusuri nilai IKM yang berwujud nilai mutu pelayanan dievaluasi secara periodik agar kesenjangan antara keinginan dengan kenyataan dapat dideteksi sedini mungkin
d) Penilai mutu pelayanan ini hendaknya dipublikasikan sebagai wujud pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat


Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, 3,69
U1
Biaya/tarif, 3,68
U4
Sarana dan prasarana, 3,67
U9
Kesesuaian Standar Pelayanan, 3,67
U5
Perilaku petugas layanan , 3,8
U7
Kompetensi petugas, 3,77
U6
Penangan pengaduan, saran dan masukan, 3,75
U8
Kecepatan pelayanan, 3,72
U3
Kemudahan Prosedur pelayanan , 3,7
U2
3.71/92.75
Sangat baik