



LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN PELANGGAN  
2020

Balai Besar Industri Agro  
Jl. Ir. H. Juanda No. 11 Bogor

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan YME, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Pelanggan BBIA Tahun 2020 telah dapat diselesaikan. Survei kepuasan pelanggan merupakan mekanisme pengukuran kualitas layanan yang mampu memberikan masukan bagi pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas dan perluasan bisnis BBIA ditahun 2021.

Selain survei kepuasan pelanggan, BBIA juga menyelenggarakan Survei untuk mengukur Indeks Persepsi Korupsi. Hal ini merupakan upaya BBIA untuk memastikan dalam penyelenggaraan pelayanan sudah bebas dari korupsi, suap, diskriminasi, pungli, dan tip dalam rangka membangun Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan 2020, kami menyadari masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kami menerima setiap masukan untuk perbaikan kegiatan tahun 2021. Kami sampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang mendukung kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan 2020, semoga kegiatan ini dapat memberikan manfaat.

Bogor, 4 Januari 2021

Kepala,



Siti Rohmah Siregar

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel .....	iii
Daftar Grafik .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Maksud dan Tujuan .....	1
3. Metode .....	2
4. Tim Survei Kepuasan Pelanggan .....	4
5. Jadwal Survei .....	4
<b>BAB II ANALISIS .....</b>	<b>5</b>
1. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan .....	5
a. Layanan Pengujian, Kalibrasi dan Sertifikasi .....	7
b. Layanan Pelatihan, Konsultansi dan RBPI.....	10
c. Layanan Inspeksi Teknis Kecukupan Panas dan Litbang .....	12
2. Hasil Survey Persepsi Korupsi .....	13
<b>BAB III KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>14</b>
1. Kesimpulan .....	14
2. Saran .....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei.....	4
Tabel 2. Indeks Kepuasan Pelanggan (Seluruh Jasa Layanan) .....	5
Tabel 3. Kategori Pelanggan .....	5
Tabel 4. Indeks Kepuasan Pelanggan per unsur .....	6
Tabel 5. IKP Layanan Pengujian, Kalibrasi, dan Sertifikasi .....	7
Tabel 6. IKP Layanan Pelatihan, Konsultasi dan RBPI.....	10
Tabel 7. IKP Layanan Inspeksi Teknis Kecukupan Panas dan Litbang.....	12
Tabel 8. Indeks Persepsi Korupsi (Seluruh Jasa Layanan) .....	13
Tabel 9. Indeks Persepsi Korupsi per Unsur .....	13

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan per Unsur Layanan Pengujian, Kalibrasi dan Sertifikasi .....	8
Grafik 2. Penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan per Unsur Layanan Pelatihan, Konsultasi dan RBPI.....	11
Grafik 3. Penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan per Unsur Layanan Inspeksi Teknis Kecukupan Panas dan Litbang.....	12

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar belakang

Kementerian Perindustrian merupakan institusi pemerintah yang menjalankan reformasi birokrasi. Hal tersebut dituangkan dalam sasaran reformasi birokrasi Kementerian Perindustrian yang antara lain, terwujudnya birokrasi di Kementerian Perindustrian yang bersih dan bebas KKN, meningkatnya kualitas pelayanan publik serta meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja Kementerian Perindustrian. Untuk mencapai sasaran dibuat road map reformasi birokrasi kementerian yang terdapat 9 aspek perubahan, salah satunya adalah program peningkatan kualitas pelayanan publik.

Balai Besar Industri Agro (BBIA) merupakan salah satu Badan Layanan Umum di bawah Kementerian Perindustrian berkomitmen untuk senantiasa mendukung program reformasi birokrasi dengan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Survey Kepuasan Pelanggan dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Balai Besar Industri Agro kepada pengguna jasa layanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan atau rencana tindak lanjut dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Penyusunan kuesioner survey berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Komitmen Balai Besar Industri Agro dalam rangka membangun Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) diwujudkan dengan pelaksanaan Survey Persepsi Korupsi. Hal ini untuk memastikan dalam penyelenggaraan pelayanan sudah bebas dari korupsi, suap, diskriminasi, pungli, tip, dsb.

### 2. Maksud dan tujuan

Maksud kegiatan ini adalah sebagai evaluasi dan masukan dalam upaya peningkatan kualitas jasa layanan di Balai Besar Industri Agro.

Tujuan kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengukur Indeks Kepuasan Pelanggan dan Indeks Persepsi Korupsi terhadap jasa layanan di Balai Besar Industri Agro
- b. Evaluasi dan analisis data Indeks Kepuasan Pelanggan untuk menghasilkan rekomendasi /rencana tindak lanjut peningkatan kualitas jasa layanan di Balai Besar Industri Agro

### 3. Metode

#### a. Ruang lingkup kegiatan

Survey Kepuasan Pelanggan dan Survey Persepsi Korupsi dilakukan terhadap pelanggan seluruh jasa layanan di Balai Besar Industri Agro diantaranya Jasa Pengujian, Kalibrasi, Sertifikasi, Pelatihan, Konsultasi, Rancang Bangun dan Perencanaan Proses (RBPI), Inspeksi Teknis Kecukupan Panas, Penyelenggara Uji Profisiensi, serta Penelitian dan Pengembangan.

#### b. Penetapan Pelaksanaan

Kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan dan Survey Persepsi Korupsi dilaksanakan sepanjang tahun 2020, seluruh pelanggan diminta untuk mengisi Survey Kepuasan Pelanggan dan Survey Persepsi Korupsi, meskipun tidak semua berkenan mengisi survey dikarenakan kesibukan masing-masing.

#### c. Penyusunan kuesioner

Kuesioner terdiri dari 3 bagian, diantaranya kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan, kuesioner Survey Persepsi Korupsi serta isian kritik dan saran. Untuk Survey Kepuasan Pelanggan dan Survey Persepsi Korupsi menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran Skala Likert, yaitu responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner berupa jawaban pilihan ganda. Pilihan jawaban terdiri dari 4 kategori sebagai contoh :

- 1) Tidak sesuai, diberi nilai persepsi 1
- 2) Kurang sesuai diberi nilai persepsi 2
- 3) Sesuai diberi nilai persepsi 3
- 4) Sangat sesuai diberi nilai persepsi 4

Selain pertanyaan-pertanyaan yang telah disediakan jawabannya dalam bentuk pilihan, terdapat pula isian berupa komentar tambahan atau saran untuk peningkatan pelayanan.

Penyusunan kuesioner Survey Kepuasan Pelanggan sesuai Permenpan No. 14 tahun 2017 meliputi 9 unsur, diantaranya :

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, mekanisme, prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- 3) Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan tarif yang berlaku dan kesepakatan (MoU)
- 5) 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasarana penunjang terselenggaranya suatu proses pelayanan.

Adapun kuesioner Survey Persepsi Korupsi meliputi 9 pertanyaan, diantaranya :

- 1) Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)
- 2) Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang.
- 3) Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi
- 4) Petugas pelayanan tidak diskriminatif.
- 5) Tidak terdapat pungutan liar.
- 6) Petugas pelayanan tidak meminta/ menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.
- 7) Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.
- 8) Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia.
- 9) Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan (bagi yang pernah melakukan pengaduan).

#### d. Rumus Perhitungan

$$\begin{aligned}
 \text{Indeks Kepuasan Pelanggan} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\
 &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \frac{1}{9}
 \end{aligned}$$



4. Tim Survei Kepuasan Pelanggan

Sesuai SK Kepala BBIA No. 89 tahun 2020 tentang Tim Survei Kepuasan Pelanggan 2020

- Ketua Tim : Gusti Nova Sembiring  
 Sekretaris : Adharatiwi Dida Siswadi  
 Anggota :  
 1. Titin Mahardini  
 2. Hendra Leonard  
 3. Nuni Novitasari  
 4. Nurwidiani  
 5. Mirna Isyanti  
 6. Ade Herman Suherman  
 7. Mulhaquddin Sastrayuninrat  
 8. Ning Ima Arie Wardyanie  
 9. Yuniarti  
 10. Ani masni

5. Jadwal Survei

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei

No.	Kegiatan	Bulan ke -		
		1	2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	12
1.	Membuat perencanaan dan persiapan	v		
2.	Membuat kuesioner survei	v		
3.	Melaksanakan survei		v	
4.	Mengolah data hasil survei		v	v
5.	Membuat Laporan Survei Kepuasan Pelanggan 2020			v

## BAB II ANALISIS

### 1. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

Hasil penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) rata-rata seluruh jasa layanan meliputi Jasa Pengujian, Kalibrasi, Sertifikasi, Pelatihan, Konsultansi, Rancang Bangun dan Perekayasaan Proses (RBPI), Inspeksi Teknis Kecukupan Panas, serta Penelitian dan Pengembangan adalah **3,62 (dari skala 4)** atau **90,5 (dari skala 100)** kategori **“Sangat Baik”**

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pelanggan  
(Seluruh Jasa Layanan)

No.	Layanan	Indeks Kepuasan Pelanggan
1.	Pengujian	3,49
2.	Kalibrasi	3,47
3.	Sertifikasi	3,39
4.	Pelatihan	3,45
5.	Konsultansi	4,00
6.	RBPI	3,63
7.	Inspeksi Teknis Kecukupan Panas	3,67
8.	Penelitian dan Pengembangan	3,89
<b>Indeks Kepuasan Pelanggan</b>		<b>3,62</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>390</b>

Tabel 3. Kategori Pelanggan

No	Kategori	Keterangan	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	161
		Perempuan	203
2.	Umur	< 20 tahun	-
		21-30 tahun	95
		31-40 tahun	210
		41-50 tahun	45
		> 50 tahun	14
3.	Pendidikan	SMA/SMK	8
		Diploma	9
		Pendidikan S1	305
		Pendidikan S2	32
		Pendidikan S3	10
4.	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	11
		Pegawai Swasta	322
		Pegawai BUMN	-
		Wirausaha	-
		PNS/TNI/POLRI	31

Tabel 4. Indeks Kepuasan Pelanggan per Unsur  
(Rata-rata seluruh Layanan)

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur
1.	Persyaratan	3,75
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	3,68
3.	Waktu pelayanan	3,29
4.	Biaya/tarif	3,44
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,64
6.	Kompetensi pelaksana	3,74
7.	Perilaku pelaksana	3,86
8.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,63
9.	Sarana dan prasarana	3,58

Pada tahun 2020, kita dihadapkan oleh pandemi COVID-19, yang mana tidak hanya sektor kesehatan saja yang terdampak namun juga sektor sosial ekonomi.

Pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mencegah penyebaran virus COVID-19 salah satunya dengan pembatasan aktivitas masyarakat. Kebijakan ini membuat BBIA menerapkan sistem kedinasan bekerja dari rumah (WFH - *Work From Home*) bagi seluruh ASN sehingga penerimaan jasa layanan ditutup sementara waktu terhitung mulai tanggal 23 Maret 2020 dan mulai aktif kembali tanggal 5 Juni 2020.

Pada saat pembukaan layanan, BBIA menerapkan protokol kesehatan baik untuk pelayanan di kantor BBIA maupun di tempat pelanggan (*onsite*). Selain itu, jam kerja ASN di kantor (WFO – *Work From Office*) mengalami berbagai penyesuaian tergantung pada jumlah kasus positif COVID-19 di Bogor dan sekitarnya. Umumnya persentase bekerja dari kantor ASN BBIA berkisar 80 % bahkan pada kasus tertentu angka ini diturunkan hingga 40-50 %.

Rentang waktu non aktif layanan yang cukup lama dan sistem kerja ASN yang belum sepenuhnya bekerja di kantor membuat penyelesaian layanan menjadi tertunda bahkan beberapa pelanggan membatalkan pekerjaan layanannya. Hal ini terlihat dari hasil survey kepuasan pelanggan (lihat Tabel 3) yang mana waktu pelayanan (U3) mendapatkan penilaian paling rendah diantara penilaian lainnya.

Pelanggan BBIA umumnya berasal dari pengusaha industri agro, adanya pembatasan aktivitas (PSBB) menyebabkan penurunan daya beli masyarakat yang berimbas pada penurunan pendapatan bagi pelanggan. Di sisi lain pelanggan/perusahaan perlu memelihara standar/kualitas dan keberlangsungan produksinya sehingga kebutuhan penggunaan layanan tidak dapat dihindarkan. Sebenarnya tarif/biaya yang ditetapkan tidak terlalu

berbeda dengan kompetitor swasta yang menawarkan layanan sejenis. Perbedaan ada dari sisi kualitas layanan khususnya jika dikaitkan ketepatan waktu dan kestabilan “ketersediaan” layanan akibat sistem WFH.

Selain itu penyedia layanan dari beberapa Baristand dan Balai Besar lainnya dibawah Kementerian Perindustrian masih menerapkan tarif PNBP dan memiliki layanan yang serupa dengan BBIA. Hal ini membuat pelanggan membandingkan tarif sehingga menimbulkan “kesan” bahwa layanan BBIA mahal yang terlihat dari hasil survey kepuasan pelanggan (lihat Tabel 3) yang mana biaya/tarif (U4) mendapatkan penilaian terendah kedua setelah waktu pelayanan.

Pada kuesioner survei kepuasan pelanggan, pelanggan juga diminta mengisi kritik dan saran sebagai masukan untuk peningkatan kualitas layanan. Adapun rincian hasil penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) serta saran dari pelanggan adalah sebagai berikut :

a. Layanan Pengujian, Kalibrasi dan Sertifikasi

Tabel 5. Indeks Kepuasan Pelanggan  
Layanan Pengujian, Kalibrasi dan Sertifikasi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur		
		Pengujian	Kalibrasi	Sertifikasi
1.	Persyaratan	3,61	3,51	3,54
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	3,56	3,55	3,31
3.	Waktu pelayanan	3,28	3,26	3,15
4.	Biaya/tarif	3,35	3,38	3,15
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,57	3,45	3,41
6.	Kompetensi pelaksana	3,46	3,47	3,54
7.	Perilaku pelaksana	3,63	3,69	3,72
8.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,43	3,43	3,31
9.	Sarana dan prasarana	3,53	3,50	3,36
<b>Indeks Kepuasan Pelanggan</b>		<b>3,49</b>	<b>3,47</b>	<b>3,39</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>197</b>	<b>119</b>	<b>39</b>

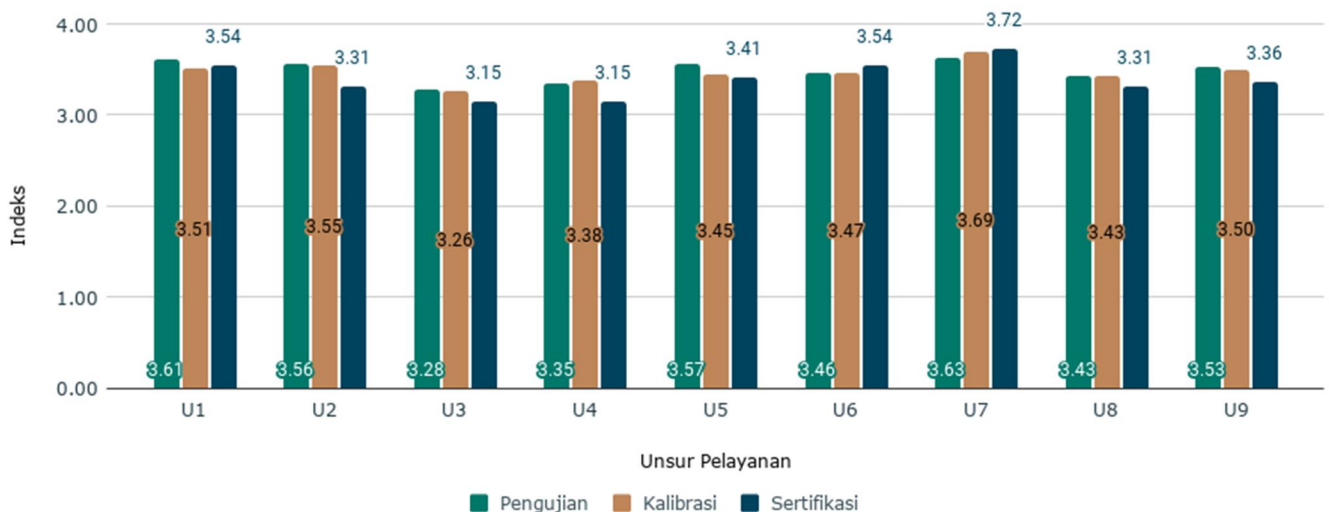
### 1) Layanan Pengujian

Sesuai Tabel 4, Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan layanan pengujian adalah **3,49 (dari skala 4)** kategori “**Baik**”. Apabila melihat dari jumlah responden survei, layanan pengujian memiliki responden yang paling banyak diantara layanan lainnya, sehingga hasil survei ini dapat dikatakan mampu menggambarkan kondisi layanan BBIA secara keseluruhan. Unsur layanan yang mendapatkan nilai rendah dan memerlukan perbaikan adalah waktu layanan (U3), biaya/tarif (U4) dan penanganan pengaduan (U8).

Hasil pengisian kolom kritik dan saran pelanggan pengujian, antara lain sebagai berikut :

- Waktu pengujian sebaiknya bisa dibuat lebih cepat dari SPM saat ini 18 hari kerja misalnya menjadi 8 atau 10 hari kerja
- Biaya pengujian sebaiknya bisa lebih kompetitif dengan laboratorium lainnya
- Sebaiknya *email* dan *WA customer service* lebih *fast response*
- Dapat ditingkatkan dalam hal kecepatan dalam penerbitan invoice
- Sebaiknya ada petugas operator penerima telepon yang selalu *stand by*, karena sering kali telepon tapi tidak ada yang mengangkat
- LHU dapat didownload di sistem, sehingga tidak perlu kirim hardcopy lagi, seperti Lab. BBTPPI Semarang, LHU sudah tersistem.
- Sebaiknya ruang lingkup untuk pengujian parameter allergen produk pangan terakreditasi KAN diperbanyak lagi, misalnya untuk Sulfur Dioxide (SO<sub>2</sub>) dan Sulfite (SO<sub>3</sub>)

Grafik 1. Penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan per Unsur Layanan Pengujian, Kalibrasi dan Sertifikasi



## 2) Layanan Kalibrasi

Sesuai Tabel 4, Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan layanan kalibrasi adalah **3,47 (dari skala 4)** kategori “**Baik**”. Unsur layanan yang mendapatkan nilai rendah dan memerlukan perbaikan adalah waktu layanan (U3), biaya/tarif (U4) dan penanganan pengaduan (U8).

Hasil pengisian kolom kritik dan saran pelanggan kalibrasi, antara lain sebagai berikut :

- Penjadwalan kalibrasi mohon dipertimbangkan untuk dapat dipercepat
- Biaya akomodasi (petugas) mohon pertimbangkan jarak
- Dapat diperbaiki dalam kecepatan respon *customer service* kalibrasi
- Jika sudah selesai dikalibrasi alat segera dikirimkan kembali ke pelanggan
- Mungkin kedepannya untuk hasil kalibrasi bisa dibantu hasilnya berupa *e-certificate* untuk meminimalisir kunjungan ke BBIA selama pandemi
- Agar alat kalibrasi bisa ditambah lagi sehingga alat-alat tersebut bisa dibawa lebih dari satu orang petugas sehingga pelanggan tidak menunggu penjadwalan dengan alasan alat untuk kalibrasi sedang dipakai.
- *Scope* ruang lingkup diperluas sehingga semua jenis peralatan dapat di kalibrasi di BBIA, terutama untuk kalibrasi alat alat laboratorium lingkungan

## 3) Jasa Sertifikasi

Sesuai Tabel 4, Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan sertifikasi adalah **3,39 (dari skala 4)** kategori “**Baik**”. Unsur layanan yang mendapatkan nilai rendah dan memerlukan perbaikan adalah waktu layanan (U3), biaya/tarif (U4) dan penanganan pengaduan (U8).

Hasil pengisian kolom kritik dan saran pelanggan sertifikasi, antara lain sebagai berikut :

- Sebaiknya BBIA sudah menerapkan pendaftaran secara online agar proses lebih cepat dan terdokumentasi yang tertelusur
- Untuk kedepannya diharapkan dapat meningkatkan pelayanan, salah satunya yaitu menginfokan kepada pelanggan segera setelah sertifikat keluar
- Cara penanganan penerimaan komplain dari pelanggan harus ditingkatkan
- Tarif sertifikasi diharapkan dapat dipertimbangkan lagi (bisa dikurangi) dengan menimbang berbagai aspek pengaruh lainnya

- Waktu pengerjaan uji sample produk (pada kegiatan sertifikasi produk) mohon di persingkat waktunya, dapat dibandingkan dengan lab uji lain yang dapat selesai antara 7-10 hari kerja
- Mohon memperhatikan ketepatan penulisan pada LHU dan Sertifikat, agar meminimalisir kesalahan
- Mohon bisa disederhanakan kembali untuk proses refund jika customer kelebihan transfer biaya sertifikasi akibat adanya perubahan penawaran biaya sertifikasi dari BBIA
- Pelayanan via telp semenjak komputerisasi agak susah dihubungi bila tidak mempunyai no extension

Catatan :

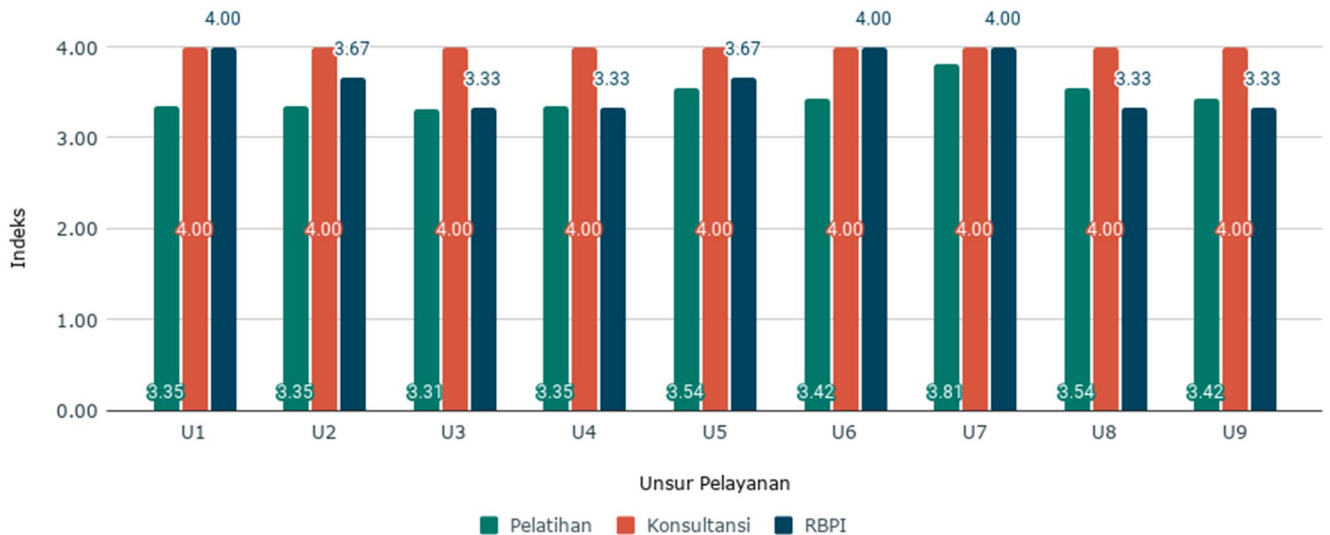
**Layanan Uji Profisiensi** periode tahun 2020 mengalami keterlambatan penyelesaian di tahun yang sama akibat pandemi COVID-19 sehingga **tidak dapat dilakukan Survei Kepuasan Pelanggan**.di tahun 2020

b. Layanan Pelatihan, Konsultasi dan RBPI

Tabel 6. Indeks Kepuasan Pelanggan  
Layanan Pelatihan, Konsultasi dan RBPI

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur		
		Pelatihan	Konsultasi	RBPI
1.	Persyaratan	3,35	4	4
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	3,35	4	3,67
3.	Waktu pelayanan	3,31	4	3,33
4.	Biaya/tarif	3,35	4	3,33
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,54	4	3,67
6.	Kompetensi pelaksana	3,42	4	4
7.	Perilaku pelaksana	3,81	4	4
8.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,54	4	3,33
9.	Sarana dan prasarana	3,42	4	3,33
<b>Indeks Kepuasan Pelanggan</b>		<b>3,45</b>	<b>4</b>	<b>3,63</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>26</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Grafik 2. Penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan per Unsur Layanan Pelatihan, Konsultasi dan RBPI



### 1) Layanan Pelatihan

Sesuai Tabel 5, Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan layanan pelatihan adalah **3,45 (dari skala 4)** kategori “**Baik**”. Unsur layanan yang mendapatkan nilai rendah dan memerlukan perbaikan adalah waktu layanan (U3), biaya/tarif (U4) dan sistem/mechanisme/prosedur (U2).

Hasil pengisian kolom kritik dan saran pelanggan pelatihan, antara lain sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelatihan mohon untuk menyesuaikan dengan jadwal yang sudah diatur
- Agar memfasilitasi peserta jika di butuhkan tempat untuk penginapan karena lokasi jauh
- Waktu prakteknya sebaiknya lebih lama dibandingkan dengan hasil perhitungan dari prakteknya
- Ruang tempat pelatihan perlu dirapikan

### 2) Layanan Konsultasi

Sesuai Tabel 5, Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan layanan konsultasi mendapatkan nilai terbaik diantara layanan lainnya yaitu **4 (dari skala 4)** kategori “**Sangat Baik**”, sehingga belum ada kritik dan masukan dari pelanggan.

### 3) Layanan Rancang Bangun dan Perekayasa Industri (RBPI)

Sesuai Tabel 5, Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan layanan RBPI adalah **3,63 (dari skala 4)** kategori “**Sangat Baik**”. Pelanggan memberikan apresiasi bahwa layanan RBPI sudah cukup profesional dan tertib administrasi.



c. Layanan Inspeksi Teknis Kecukupan Panas dan Litbang

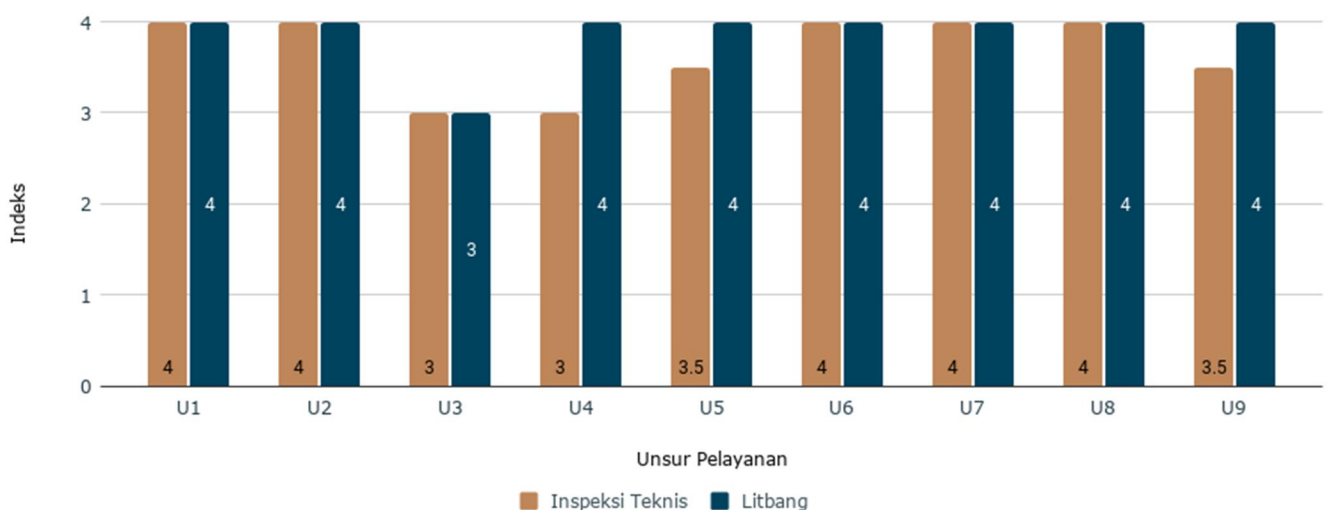
Tabel 7. Indeks Kepuasan Pelanggan  
Layanan Inspeksi Teknis Kecukupan Panas dan Litbang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur	
		Inspeksi Teknis	Litbang
1.	Persyaratan	4	4
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	4	4
3.	Waktu pelayanan	3	3
4.	Biaya/tarif	3	4
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,35	4
6.	Kompetensi pelaksana	4	4
7.	Perilaku pelaksana	4	4
8.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	4	4
9.	Sarana dan prasarana	3,5	4
<b>Indeks Kepuasan Pelanggan</b>		<b>3,67</b>	<b>3,89</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>2</b>	<b>1</b>

1) Layanan Inspeksi Teknis Kecukupan Panas

Sesuai Tabel 6, Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan layanan Inspeksi Teknis Kecukupan Panas adalah **3,67 (dari skala 4)** kategori **“Sangat Baik”** dan telah memenuhi harapan pelanggan, sehingga belum ada kritik dan masukan dari pelanggan. Unsur layanan yang mendapatkan nilai rendah dan memerlukan perhatian adalah waktu layanan (U3), dan biaya/tarif (U4).

Grafik 3. Penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan per Unsur Layanan Inspeksi Teknis Kecukupan Panas dan Litbang



2) Layanan Penelitian dan Pengembangan (Litbang)

Sesuai Tabel 6, Hasil Indeks Kepuasan Pelanggan layanan Litbang adalah **3,89 (dari skala 4)** kategori “**Sangat Baik**”. Pelanggan menilai pelayanan litbang sudah sangat baik pada semua unsur penilaian, kecuali waktu pelayanan. Adanya pandemi COVID-19 menyebabkan pelaksanaan dan penyelesaian layanan menjadi tertunda.

2. Hasil Survey Persepsi Korupsi

Hasil penilaian persepsi korupsi rata-rata seluruh jasa layanan adalah **3,79 (dari skala 4)**. Jika dilihat penilaian per unsur memberikan hasil yang tidak berbeda nyata satu sama lainnya. Hal ini membuktikan komitmen penyelenggaraan *good governance* di seluruh lingkungan Balai Besar Industri Agro

Tabel 8. Indeks Persepsi Korupsi  
(Seluruh Jasa Layanan)

No.	Layanan	Indeks Persepsi Korupsi
1.	Pengujian	3,71
2.	Kalibrasi	3,74
3.	Sertifikasi	3,72
4.	Pelatihan	3,61
5.	Konsultasi	4,00
6.	RBPI	3,88
7.	Inspeksi Teknis Kecukupan Panas	3,89
8.	Penelitian dan Pengembangan	4
<b>Indeks Kepuasan Pelanggan</b>		<b>3,79</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>390</b>

Tabel 9. Indeks Persepsi Korupsi per unsur  
(Seluruh Jasa Layanan)

No.	Pertanyaan	Nilai Rata-rata per Unsur
1.	Manipulasi prosedur	3,71
2.	Perilaku diluar prosedur	3,78
3.	Praktek percaloan/perantara	3,86
4.	Perilaku diskriminatif	3,86
5.	Pungutan liar	3,88
6.	Permintaan imbalan uang/barang	3,87
7.	Pemberian hadiah	3,80
8.	Produk layanan	3,80
9.	Diskriminasi penanganan pengaduan	3,81

## BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan
  - a. Hasil survey Indeks Kepuasan Pelanggan seluruh jasa layanan adalah 3,62 (dari skala 4) atau 90,5 (dari skala 100) kategori “Sangat Baik”
  - b. Secara umum unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah
    - Waktu pelayanan (U3)
    - Biaya/tarif (U4)
  - c. Hasil survey Indeks Persepsi Korupsi seluruh jasa layanan adalah 3,79 (dari skala 4)
  
2. Saran
  - a. Mengembangkan sistem informasi yang mendukung pelaksanaan jasa layanan
  - b. Mempercepat waktu pelayanan agar dapat bersaing dengan penyedia layanan sejenis lainnya
  - c. Optimalisasi tugas *customer service* dalam rangka peningkatan respon terhadap permintaan pelanggan
  - d. Memperhatikan pemeliharaan fasilitas sarana dan prasarana, jika memungkinkan dapat diperbarui untuk meningkatkan pelayanan prima
  - e. Setiap penanggung jawab jasa layanan melakukan rencana tindak lanjut atas kritik dan saran yang telah disampaikan pelanggan untuk perbaikan layanan.