

LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN SASARAN KERJA PEGAWAI TAHUN 2014

- I. NAMA KEGIATAN TUGAS JABATAN : Riset Indeks Kepuasan Masyarakat**
Nama Kegiatan / Pekerjaan yang ada di SKP **(IKM).**

II. URAIAN PEKERJAAN

Sebutkan Proses Pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai OutputDapat dilengkapi dengan jadwal/rencana kerja

1. Dasar Hukum :
 - a. UU R.I. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
 - b. PerMenPerind. R. I. No. : 55 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.
 - c. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 105/M-IND/PER/10/2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian.
 - d. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 119/M-IND/PER/11/2010 tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Balai Besar Dan Balai Riset dan Standardisasi Industri Dalam Masa Peralihan Terkait Perubahan Struktur Organisasi Eselon I Kementerian Perindustrian.
 - e. PerMenPerind. R. I. No. : 43/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik, khususnya pasal 12 ayat (1).
2. Riset IKM ini ditujukan kepada konsumen/pelanggan untuk memperoleh informasi tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan atas pelayanan yang diterima.
3. Riset IKM dilaksanakan dengan meminta pelanggan (responden) untuk memberikan jawaban atau pernyataan atas pertanyaan-pertanyaan (ada 14 unsur layanan) yang diajukan B4T mengenai pelayanan yang telah diterima pelanggan, baik yang menyangkut teknis maupun administratif.
4. Data dari responden tersebut oleh petugas riset IKM kemudian dilakukan analisis perhitungan kepuasan pelanggan dengan skala IKM 4 indeks.
5. Atas perolehan nilai IKM kemudian diinterpretasikan dalam kelompok penilaian kinerja kepuasan pelanggan yang terbagi atas nilai A (Sangat Puas), B (Puas), C (Cukup Puas), D (Tidak Puas).

Adapun nilai Interval konversi IKM adalah :

A = 81,26 - 100,00

B = 62,41 - 81,24

C = 43,76 - 62,40

D = 24,00 - 43,74

6. Matrik Rencana Kerja :

NO.	URAIAN KEGIATAN	BULAN KE											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Menetapkan jumlah responden												
2	Penyusunan daftar pertanyaan												
3	Menetapkan Metode Analisa												
4	Penyebaran Kuesioner												
5	Wawancara												
6	Analisa Data												
7	Pembuatan Laporan												

- III. JUMLAH TARGET OUTPUT** : Target Responden dalam riset IKM B4T tahun 2014 ini adalah sebanyak 150 Responden, dengan target nilai output indeks ke-3 (Puas).
Tuliskan Jumlah Output yang ada di SKP dan deskripsikan apabila diperlukan
- IV. WAKTU PELAKSANAAN** : Kegiatan Riset IKM ini dilaksanakan dari bulan : Januari s/d Desember 2014.
Tuliskan jangka waktu Pelaksanaan kegiatan tugas jabatan
- V. HASIL KEGIATAN/PEKERJAAN**
Tuliskan hasil-hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut (dapat berupa grafik, data rekapitulasi ataupun penjelasan lainnya)

Dari analisis IKM dari 150 Responden, diperoleh :

- Layanan jasa B4T yang dinilai meliputi :
 - Bidang Standardisasi = 54,59 %
 - Bidang Inspeksi Teknis = 6,55 %
 - Bidang Sertifikasi = 14,85 %
 - Bidang Pengembangan Jasa Teknik = 20,52 %
 - Lain-lain (Konsultasi, Haki, dll) = 3,49 %
- Usia Responden bervariasi dari 25 – 65 tahun :
 - Usia < 20 tahun = 0%
 - Usia 20 – 30 tahun = 31,33 %
 - Usia 31 – 40 tahun = 33,33 %
 - Usia 41 – 50 tahun = 22,67 %
 - Usia > 50 tahun = 12,67 %
- Jenis Kelamin Responden :
 - Wanita = 12 %
 - Laki-laki = 88 %

4. Pekerjaan Responden :

- a. PNS/TNI/Polri = 10,00 %
- b. Pegawai BUMN= 15,33 %
- c. Pegawai Swasta= 60,67 %
- d. Wirausaha= 12,67 %
- e. Pelajar/Mahasiswa= 1, 33 %

5. Tingkat pendidikan Responden :

- a. Pendidikan SD = 0 %
- b. Pendidikan SMP = 0 %
- c. Pendidikan SMA/SMK = 14,67 %
- d. Pendidikan DIPLOMA = 14,67 %
- e. Pendidikan S1 = 58, 67 %
- f. Pendidikan S2 = 9,33 %
- g. Pendidikan S3 = 2,67 %

6. Masa Responden menjadi pelanggan B4T :

- a. Kurang dari 1 tahun = 26,00 %
- b. 1 – 3 tahun= 17,33 %
- c. 3 – 6 tahun= 18,00 %
- d. 6 – 9 tahun= 10,00 %
- e. Diatas 10 tahun= 28,67 %

7. Pengetahuan Responden tentang keberadaan B4T diperoleh melalui :

- a. Brosur/Leaflet/Company Profile = 20,50 %
- b. Iklan cetak = 1,58 %
- c. Iklan Elektronik = 0,00 %
- d. Pameran= 14,41 %
- e. Seminar/Diseminasi/Sosialisasi= 11,26 %
- f. Website (Internet)= 23,65 %
- g. Open House & Business Gathering= 5,63 %
- h. Mulut ke mulut (Teman) = 20,27 %
- i. Lain-lain = 2,70 %

8. Nilai IKM sebesar = **80, 95**.

9. Nilai mutu = “**B**” atau “**Puas**“

artinya pelanggan B4T merasa Puas atas pelayanan yang diberikan.

10. Nilai terendah atas unsur layanan jasa diperoleh pada unsur :

- a. Kecepatan pelayanan (nilai = 2.95)
- b. Kepastian jadwal pelayanan (nilai = 2.93)

11. Jumlah Responden dengan indeks :

Jumlah Responden = 150 Responden

Jumlah Unsur Layanan = 14 unsur

Jumlah Pembagi indeks = $150 \times 140 = 2.100$

maka diperoleh :

- a. Jumlah Responden dengan indeks 1 = 1 nilai = $1/2100 \times 100 \% = 0,05 \%$
- b. Jumlah Responden dengan indeks 2 = 74 nilai = $74/2100 \times 100 \% = 3,52 \%$
- c. Jumlah Responden dengan indeks 3 = 1.387 nilai = $1387/2100 \times 100 \% = 66,05 \%$
- d. Jumlah Responden dengan indeks 4 = 638 nilai = $638/2100 \times 100 \% = 30,38 \%$

- VI. PERMASALAHAN YANG DIHADAPI** : Terdapat perolehan nilai rendah atas unsur layanan jasa diperoleh pada unsur :
- Kendala-kendala yang ditemukan terkait dengan maksud dan tujuan kegiatan maupun permasalahan riil yang dihadapi stakeholder*
- a. Kecepatan pelayanan (nilai = 2.95)
 - b. Kepastian jadwal pelayanan (nilai = 2.93)
- VII. SARAN DAN TINDAK LANJUT** : Atas perolehan nilai terendah pada 2 unsur layanan di atas, maka dapat segera dilakukan perbaikan kinerja melalui :
- Kesimpulan dan saran langkah-langkah yang perlu ditindaklanjuti*
- 1. Menambah pengetahuan pegawai pelayanan publik melalui diklat antara lain product knowledge, sistem antrian, service excellent, publik speaking dan lain-lain.
 - 2. Meremajakan sarana & prasarana yang sudah tidak efisien.
 - 3. Melakukan pekerjaan kaji ulang sarana & prasarana laboratorium dengan benar sehingga jadwal pelayanan dapat berjalan lancar.
 - 4. Informasi & Komunikasi yang baik dengan pelanggan sehingga dapat diketahui sedini mungkin atas hal-hal yang dapat menghambat jalannya pelayanan.

Pejabat Penilai : Dewi Trisnolarasati
Jabatan : Kabid. PJT

Bandung, 5 Januari 2014
Kasie Pemasaran dan Kerjasama,

.....

Susi Taviati

Lampiran : Data Responden Riset IKM - B4T Tahun 2014

DAFTAR RESPONDEN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BALAI BESAR BAHAN DAN BARANG TEKNIK (B4T) TAHUN : 2014			
NOMOR RESPONDEN	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
1	Januari 2014	Siti Chodijah	CMPTA - Universitas Indonesia
2	Januari 2014	Harry	PT. Relico Unggul Pratama
3	Januari 2014	Paulus R. Fonataba	Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)
4	Januari 2014	Dicky Z.M.	Private (Diklat)
5	Januari 2014	Muhammad Nur, S.ST.	Shanghai Construction Group Co. Ltd.
6	Januari 2014	Sumiati	Dinas Perindag. Prov. Kalimantan Barat
7	Januari 2014	Fahrurroji	PT. Tenaris SPIJ
8	Januari 2014	Ari Wimbardi Wirawan	PT. Holcim Indonesia Tbk.
9	Januari 2014	Fery Hidayat	PT. Mekar Perdana
10	Januari 2014	Ufan A.M.	PT. Mekar Perdana
11	Januari 2014	Edi Suranta Peranginangin	PT. Growth Asia
12	Januari 2014	Benny Nugroho	CV. Dwijaya Graha
13	Januari 2014	Arsalnan	PT. BKI (Persero)
14	Pebruari 2014	Ahmad Sumpena	PT. Interconsys
15	Pebruari 2014	Nadia Putri	PT. Essar Indonesia
16	Pebruari 2014	Hartono	PT. Cahaya Inti Solusindo
17	Pebruari 2014	Fajar Abimanyu E.	Private (Diklat)
18	Pebruari 2014	Suwadi Suparlan	Pensiunan Dosen ITB
19	Pebruari 2014	Purwando	PT. Ebara Indonesia
20	Pebruari 2014	Ashari Kurniaawan	PT. Olkosh Putra Nusantara
21	Pebruari 2014	Siswoyo	PT. Excel Metal Industry
22	Pebruari 2014	Hary	PT. QBB
23	Pebruari 2014	Ani Oetari S.	BPL2H - BLH, Prov. Jateng
24	Pebruari 2014	Bambang Indrakarsoema	PT. Wahana Multidea Kaisha

NOMOR RESPONDEN	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
25	Maret 2014	Hepi Achmad Fauzi	Pusdiklat Migas, Kementerian ESDM
26	Maret 2014	Samual Rombe Samperura	Private (Diklat)
27	Maret 2014	Budiyanto	PT. Bakrie Pipe Industries
28	Maret 2014	Suratno	PT. Komatsu Undercarriage Indonesia
29	Maret 2014	Disiplin Sembiring	PT. Ulun Yandi
30	Maret 2014	Roy Capoera, S.T.	PT. Olkosh Putra Nusantara
31	Maret 2014	Rakhmat Kurniawan	PT. Cemara Semitama
32	Maret 2014	Haendi Suprpto	PT. Epiterma Mas Indonesia
33	Maret 2014	Iwan Cahyana	PT. Aspros Binareka
34	Maret 2014	Saloma	Fak. Teknik Universitas Sriwijaya
35	Maret 2014	Suraji	PT. Bakrie Pipe Industries
36	Maret 2014	Kemas M. Ridwan	PT. Holcim Indonesia Tbk.
37	Maret 2014	Aliem Danial	PT. Wirico Infra Nusantara
38	Maret 2014	Antonius Fajar	Private (Diklat)
39	April 2014	Ujang Y.	CV. Prima Bangun Nusantara
40	April 2014	Tamo	PT. Poliprima Cipta Unggul
41	April 2014	Erwinsyah Rasyid	PT. BAM Decorient Indonesia
42	April 2014	Harry S.	PT. Suryatatas Persadateknik
43	April 2014	Iwan	Disperindag. Prov. Jawa Barat
44	April 2014	Alaq Surya	Private (Diklat)
45	April 2014	Yudiatno Kurniawan	PT. BS. Indonesia
46	April 2014	Giwangkara	CV. Resik
47	April 2014	Edy Wibawa	PT. Motive Mulia
48	April 2014	Alfian	PT. Cemindo Gemilang
49	April 2014	Haris Tjahaya	PT. Techno Spray Metalindo
50	April 2014	Djadja Tridjaja	PT. P.J. Tek Mandiri
51	April 2014	S. Siti Chadidjah	Universitas Muhammadiyah Metro (UMM)
52	April 2014	Tursilo, ST.	CV. Buana Jaya

NOMOR RESPONDEN	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
53	Mei 2014	Irfnan	Private (Diklat)
54	Mei 2014	M. Talahudin	PT. Katsushiro Indonesia
55	Mei 2014	Erlangga Yudha Pratama	Private (Diklat)
56	Mei 2014	Desy Triane	Aspres Binareka
57	Mei 2014	H.F. Tarigan	PT. Asiakarya Ekatama
58	Mei 2014	Meike T.	Universitas Pattimura
59	Mei 2014	Slamet Supriyadi	PT. Asia Asindo Sukses
60	Mei 2014	Januadji Suryawan	PT. Metalindo Teratai Putra
61	Mei 2014	Endang Kadar S.	PT. Sinar Terang Logamjaya
62	Mei 2014	Iwan	CV. Bina Sakti Muda
63	Mei 2014	Dina Ayu Ari	PT. Bakrie Pipe Industries
64	Mei 2014	Susi Sumeilyah	PT. Sucofindo (persero)
65	Mei 2014	Ariyanti Inayah Harahap	PT. Sucofindo (persero)
66	Juni 2014	M. Sjaffari, S.E.	GIAMM
67	Juni 2014	Erik Arlan	PT. Depriwangga
68	Juni 2014	Suyanto	PT. Indocement Tungal Prakarsa Tbk.
69	Juni 2014	Menggi Rubianto	PT. Pura Barutama
70	Juni 2014	Hadi	PT. Bakrie Building Industries
71	Juni 2014	Hamdriyadi	PT. Sumber Daya Kelola
72	Juni 2014	Bambang Sulaiman	PT. Bakrie Pipe Industries
73	Juni 2014	Budi Prasetyo Susilo	Asosiasi Gaikindo
74	Juni 2014	Setyawan	PT. Komatsu Indonesia
75	Juni 2014	Mulyani	PT. Multi Lestari
76	Juni 2014	Hadi Yuliawan	PT. Haier Electrical App. Indonesia

NOMOR RESPONDEN	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
77	Juli 2014	Daniel J.P.	PT. Fosroc Indonesia
78	Juli 2014	Alhasdi	Pertamina - Dumai
79	Juli 2014	Fajar Nugroho	Pertamina
80	Juli 2014	T. Imam S.	PT. Bonna Indonesia
81	Juli 2014	Aldren Eraru	Pertamina - Palembang
82	Juli 2014	Armansyah	Pertamina - Plaju
83	Juli 2014	Nur Irpansyah	Pertamina - Balikpapan
84	Juli 2014	Dwi Yuda A.M.	Pertamina - Balikpapan
85	Juli 2014	Mohamad Arifin	Pertamina - Balongan
86	Juli 2014	Aan Ihdayal	Java Indah
87	Juli 2014	Nugraha	PT. Kalenesia
88	Juli 2014	Alie Zulkarnain, S.T.	Dinas P.U. Kota Tarakan
89	Agustus '14	Berthyan I.M.	Pertamina - Plaju
90	Agustus '14	Willy Pradhana	Pertamina - Plaju
91	Agustus '14	Urfian Indra Lokalani	Pertamina - Balongan
92	Agustus '14	Thomas Hariadi	Pertamina - Plaju
93	Agustus '14	Septyan Dwi Adrianto	Pertamina - Balikpapan
94	Agustus '14	Hendry Sudarma	Pertamina - Balikpapan
95	Agustus '14	Aji Mahardika	Pertamina - Balikpapan
96	Agustus '14	Roziman	PT. Pertamina - Riau
97	Agustus '14	Agung Tri Laksana	Pertamina - Balikpapan
98	Agustus '14	Hari Fridana	Pertamina - Dumai
99	Agustus '14	Yogi Adrian	Pertamina - Sorong
100	Agustus '14	Anto Wijaya	PT. Multi Instrumentasi
101	Agustus '14	Awan Tri K.	PT. Wijaya Karya Beton Tbk.
102	Agustus '14	Asep Samartika	PDAM Kota Bandung

NOMOR RESPONDEN	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
103	September '14	Masdipuro Simbolon	PT. Bonna Indonesia
104	September '14	Kheman G.P.	CV. Sekawantex
105	September '14	Suhari	PT. Nindya Karya
106	September '14	Gati	PT. Pins Indonesia
107	September '14	Dedy Taufik	East Banggai Energy
108	September '14	Yosi	PT. Three Simatsu Mandiri
109	September '14	Rahmat	CV. Fadilah
110	September '14	Achmad Sofian Nasori	BPPT
111	September '14	Karhatuk	PT. Indah Kiat Pulp & Paper
112	September '14	Suyadi	PT. Sinar Jaya Proteksindo
113	September '14	Joice Christine Handoyo	PT. Young Indonesia Pratama
114	September '14	Ir. Hammarulah Rusdi	PT. Rekayasa Industri & Engineering (Recare)
115	September '14	Edi Kurniadi	Diploma Teknik Sipil - UGM.
116	Oktober 2014	H. Affan Susanto	Koperasi Batur Jaya
117	Oktober 2014	Rani Nurhasanah	PT. TUV Rheinland Indonesia
118	Oktober 2014	Susilo Wahyudi	PT. Estop Indonesia
119	Oktober 2014	Dede Taufik	Balai Besar Keramik
120	Oktober 2014	Ida Damayanti	PT. Cisangkan
121	Oktober 2014	Dwi Wahyono	PT. Super Gasindo Jaya
122	Oktober 2014	Shinta Kumalasari	PT. Jotun Indonesia
123	Oktober 2014	David A.L.	PT. Cipta Mortar Utama
124	Oktober 2014	Sobir Mutaman	PT. Rusli Vinilon Sakti
125	Oktober 2014	Roynald Matahelumual	PT. Biro Klasifikasi Indonesia
126	Oktober 2014	Rachmat Yuliadi	PT. Len Industri
127	Oktober 2014	Binsar Tobing	PT. Mahindra

NOMOR RESPONDEN	BULAN	NAMA RESPONDEN	NAMA PERUSAHAAN
128	November '14	Dwi Agus Yulianto	PT. Tawang Swasti Rawikara
129	November '14	Rafiqi Boy Haryanto	PT. Panca Aditya Sejahtera
130	November '14	Suryadi Rahmat	PT. K.A.I. Bandung
131	November '14	Asep Ruslan	PT. Prokon Bangun Mitra Sukses
132	November '14	Martinus Jimmy Sudira	PT. Gaya Makmur Mobil
133	November '14	Wahyudi	PT. Panca Mega Makmur
134	November '14	Hendi Suhendi	PT. Autogas Indonesia
135	November '14	Hari Prayitno, MBA.	CV. Victory Win
136	November '14	Muslih Setiadi	PT. Dharma Poliplast
137	November '14	Suswandi Pandji	PT. Dantosan Precon Perkasa
138	November '14	Heryoki Yohanes	BPPT Serpong
139	November '14	Rishman F. Latief	PT. Rohde & Schwarz Indonesia
140	November '14	A. Muakfudin	PT. Utama Karya - Palembang
141	Desember '14	Maisaroh	BPPT Serpong
142	Desember '14	Nomarhinta S.	Telkom RDC
143	Desember '14	Erjunianto	PT. Panasonic Manufacturing Indonesia
144	Desember '14	Heri	PT. K.A.I. Bandung
145	Desember '14	Aldo	PT. Baja Satya Pratama
146	Desember '14	Slamet Budi Raharjo	PT. Indonesia Epson Industry
147	Desember '14	Junet	PT. Ace Hardware Indonesia
148	Desember '14	Agung Suratno	PT. Pitibo Bara Nusantara
149	Desember '14	Wahyudi Aldilah, S.E.	Dinas Perindag. Kuala Tungkal
150	Desember '14	Dadan Daryana	PT. Gee San Indonesia
			Bandung, 24 Desember 2014
			Kasie Pemasaran & Kerjasama
			Susi Taviati