

# **LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN**

## **SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**BALAI BESAR STANDARDISASI  
DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI  
BAHAN DAN BARANG TEKNIK (BBSPJIBBT)**



**BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI  
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI  
BAHAN DAN BARANG TEKNIK**

Jl. Sangkuriang No. 14 Bandung 40135 JAWA BARAT- INDONESIA  
Telp. 022-2504088, 2510682, 2504828 Fax. 022-2502027  
Website : [www.b4t.go.id](http://www.b4t.go.id) E-mail : [b4t@b4t.go.id](mailto:b4t@b4t.go.id)

**2023**

## **Kata Pengantar**

Pemerintah sebagai organisasi birokrasi dalam pelayanan publik memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat penggunaannya. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh Unit Organisasi tersebut.

Melalui Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Dalam rangka mewujudkan visi Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT) dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka BBSPJIBBT yang telah ditetapkan sebagai unit pelayanan publik melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat industrinya untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publiknya.

Laporan kinerja Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini disusun agar menjadi tools bagi manajemen dalam melakukan langkah perbaikan atau tindakan yang lebih baik di masa mendatang. Atas tersusunnya laporan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat BBSPJIBBT tahun 2023, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga bermanfaat untuk perkembangan yang lebih baik dimasa mendatang.

Bandung, Desember 2023

## **Daftar Isi**

|                                                                           | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|
| <b>Kata Pengantar</b>                                                     | i       |
| <b>Daftar Isi</b>                                                         | ii      |
| <b>A Laporan Kinerja Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b> |         |
| <b>I. Nama Kegiatan</b>                                                   | 1       |
| <b>II. Dasar Hukum</b>                                                    | 1       |
| <b>III. Gambaran Umum Company Profile BBSPJIBBT</b>                       | 2       |
| <b>IV. Latar Belakang</b>                                                 | 4       |
| <b>V. Maksud dan Tujuan</b>                                               | 5       |
| <b>VI. Sasaran Kegiatan</b>                                               | 5       |
| <b>VII. Ruang Lingkup Kegiatan</b>                                        | 5       |
| <b>VIII. Manfaat/Benefit</b>                                              | 6       |
| <b>IX. Tahapan Dalam Pelaksanaan Kegiatan</b>                             | 6       |
| <b>X. Jumlah Target Output</b>                                            | 7       |
| <b>XI. Waktu Pelaksanaan</b>                                              | 7       |
| <b>XII. Hasil Analisa Data</b>                                            | 7       |
| <b>XIII. Permasalahan Yang Dihadapi</b>                                   | 11      |
| <b>XIV. Kesimpulan</b>                                                    | 11      |
| <b>XV. Saran dan Tindak Lanjut</b>                                        | 12      |
| <b>B Lampiran-Lampiran</b>                                                |         |

**LAPORAN KINERJA**  
**KEGIATAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**SEKSI PEMASARAN & KERJASAMA**  
**BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA**  
**INDUSTRI BAHAN DAN BARANG TEKNIK (BBSPJIBBT)**  
**TAHUN 2023**

---

**I. NAMA KEGIATAN : SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**II. DASAR HUKUM:**

1. Undang-undang RI. No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. PerMenPerind.RI. No. 5 Tahun 2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor. 105/M-IND/PER/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perindustrian.
5. 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.
6. PerMenPerind. RI. No. : 43/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T), Pasal 12 ayat (1).
7. Keputusan Kepala Balai Besar Bahan dan Barang Teknik, Kementerian Perindustrian RI Nomor.01 Tahun 2021 tanggal 04 Januari 2021 tentang Penunjukan dan Pengangkatan Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Pengujian dan Penandatanganan SPM, Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Penerimaan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) di lingkungan Balai Besar Bahan dan barang Teknik, Kementerian Perindustrian Tahun Anggaran 2021.
8. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Badan Layanan Umum Tahun Anggaran 2023 Nomor. SP DIPA 019-07.2.247140/2022, tanggal 28 Desember 2022.

### **III. GAMBARAN UMUM COMPANY PROFILE BBSPJIBBT**

Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT) sebagai salah satu Institusi di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI), Kementerian Perindustrian, didirikan sejak tahun 1909 di Batavia (Jakarta) oleh pemerintah Hindia Belanda dengan nama Laboratorium Voor Metaal Onderzoek dibawah Burgelizke Openbake Warken (Departemen PU sekarang). Tahun 1921 dipindahkan ke Bandung di komplek Technische Hogeschool (ITB sekarang). Pada tahun 1961 Balai ini menempati Jalan Sangkuriang Bandung dengan nama Balai Penelitian Bahan-Bahan, dan tahun 2006 dengan Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor : 43/M-IND/PER/6/2006 Balai ini berubah nama menjadi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik yang disingkat dengan B4T. Pada tahun 2022 Balai Besar Bahan dan Barang Teknik berubah menjadi Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT).

#### **VISI**

Menjadi badan yang akuntabel, adaptif, kolaboratif dan berorientasi pelayanan dalam mewujudkan industri nasional yang mandiri dan berdaya saing. Untuk mencapai visi BSKJI tersebut BBSPJIBBT akan Menjadi Penjamin Mutu Bahan dan Barang Teknik yang andal

#### **MISI**

Peningkatan kemandirian, daya saing dan kolaborasi industri melalui pemanfaatan infrastruktur dan revitalisasi standardisasi, optimalisasi pemanfaatan teknologi industri, jasa industri dan industri hijau, dengan melaksanakan peningkatan yang berkelanjutan dalam kegiatan sesuai dengan kebutuhan nasional atau industri serta pelayanan teknis yang profesional melalui kegiatan pengujian, kalibrasi, penyelenggaraan uji profisiensi, inspeksi teknis, sertifikasi dan pelatihan teknis untuk tenaga industri yang diakui secara nasional dan internasional

BBSPJIBBT sebagai pelayanan publik memiliki lingkup layanan sebagai berikut :

1. Pengujian Bahan
2. Pengujian Barang Teknik
3. Kalibrasi
4. Inspeksi Teknik Barang Logam
5. Inspeksi Teknik Barang Non Logam
6. Analisis Kegagalan
7. Pelatihan Teknik
8. Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu
9. Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan
10. Sertifikasi Sistem Manajemen Keselamatan
11. Sertifikasi Industri Hijau
12. Sertifikasi Produk
13. Sertifikasi Personil
14. Penyusunan Standar
15. Konsultasi Teknik
16. Penyelenggaraan Uji Profisiensi

Dalam penyelenggaraan layanan jasa tekniknya BBSPJIBBT juga didukung oleh teknologi informasi: Website, Sistem Pelayanan Jasa B4T (SIPEJAB4T), Sistem Informasi Pelayanan Informasi Publik, SMS Gateway, PPID, juga tersedianya perpustakaan sebagai pendukung pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan yang dilengkapi dengan berbagai buku-buku referensi, standar-standar nasional maupun internasional seperti SNI, ASTM, ISO, British Standard, JIS, Jurnal, majalah serta literatur lainnya.

Media pemasaran BBSPJIBBT lainnya dilakukan melalui media cetak berbentuk profil perusahaan, brosur dan media elektronik berbentuk multimedia dan website layanan jasa teknik BBSPJIBBT, serta promosi melalui kegiatan event-event seperti pameran, seminar, business gathering dan kunjungan industri.

#### **IV. LATARBELAKANG**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dan Unit Pelayanan Publik (UPP) adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan, dan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Data Indeks Kepuasan Masyarakat ini nantinya dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. BBSPJIBBT sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perindustrian yang melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggannya, maka BBSPJIBBT pun dituntut untuk melakukan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanannya kepada masyarakatnya, sehingga akan diketahui kinerja kepuasan pelanggan atas layanannya.

## **V. MAKSUD DAN TUJUAN**

Riset Indeks Kepuasan Masyarakat BBSPJIBBT ini dimaksudkan sebagai acuan bagi BBSPJIBBT dalam menilai indeks kepuasan masyarakatnya, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja BBSPJIBBT secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## **VI. SASARAN KEGIATAN**

Sasaran dari kegiatan ini adalah sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan BBSPJIBBT.

## **VII. RUANG LINGKUP KEGIATAN**

Ruang lingkup Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini meliputi :

### **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**

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. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang dimiliki unit pelayanan teknis sebagai penunjang pelayanan kepada masyarakat.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan

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

### **VIII. MANFAAT/BENEFIT**

Adapun dari hasil Riset IKM ini dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BBSPJIBBT secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di BBSPJIBBT.

### **IX. TAHAPAN DALAM PELAKSANAAN KEGIATAN SURVEI IKM**

Pelaksanaan riset indeks kepuasan masyarakat dilakukan melalui beberapa tahapan berikut :

#### 1. Tahap Persiapan:

- Menetapkan Pelaksana Kegiatan
- Penyiapan Bahan (membuat kuesioner, pengantar, kelengkapan peralatan)
- Menetapkan jumlah responden:
- Menetapkan lokasi:

Lokasi survey ditetapkan di BBSPJIBBT dan secara online

- Menetapkan waktu pengumpulan data :

Padahari kerja, jam 07.30 s/d 16.00 WIB dan melalui online

- Penyusunan Jadwal : Januari s/d Desember 2023

## 2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Pengisian Kuesioner:

Petugas dari unit pelayanan mendatangi responden, untuk dilakukan pengisian kuisisioner oleh pengguna layanan.

- Pengujian kualitas dan validitas data

Kuisisioner yang telah diisi oleh pengguna layanan kemudian dievaluasi.

## 3. Pengolahan Data

Survei dilakukan secara berulang dalam interval waktu tertentu yaitu bulanan.

## 4. Penyusunan Laporan Hasil Survei

# X. JUMLAH TARGET OUTPUT

Target kegiatan Riset Indeks Kepuasan Masyarakat BBSPJIBBT tahun 2023 adalah 1(satu) kegiatan dengan jumlah responden 317 orang, Nilai Mutu : A, Predikat “Sangat Puas/Baik”, dan Nilai IKM = 3,62 dalam skala 4.

# XI. WAKTU PELAKSANAAN

Kegiatan Riset Indeks Kepuasan Masyarakat BBSPJIBBT dilaksanakan dalam periode bulan : Januari s/d Desember 2023.

# XII. HASIL ANALISA DATA

1. Telah ditetapkan 9 unsur layanan indeks kepuasan masyarakat BBSPJIBBT 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. Telah ditetapkan jumlah responden selama periode 1 tahun sebanyak : 317 responden.
  3. Berdasarkan analisa data responden diperoleh data sebagai berikut :
    - 1) Umur reponden :
      - a. Usia < 20 tahun = 0,00 %
      - b. Usia 20 – 30 tahun = 33,12 %
      - c. Usia 31 – 40 tahun = 34,38 %
      - d. Usia 41– 50 tahun = 23,03 %
      - e. Usia > 50 tahun = 9,46 %

Dengan demikian, riset Indeks Kepuasan Masyarakat ini didominasi oleh kelompok usia 31 – 40 tahun sebanyak 34,38%.

2) Jenis kelamin responden :

- a. Laki-laki = 88,01 %
- b. Perempuan = 11,99 %

Dengan demikian, riset Indeks Kepuasan Masyarakat ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 88,01%.

3) Tingkat Pendidikan Responden:

- a. Pendidikan SD = 0 %
- b. Pendidikan SMP = 0,95 %
- c. Pendidikan SMU = 21,45 %
- d. Pendidikan DIPLOMA = 23,03 %
- e. Pendidikan S1 = 47,63 %
- f. Pendidikan S2 = 6,31 %
- g. Pendidikan S3 = 0,63 %

Dengan demikian, riset Indeks Kepuasan Masyarakat ini didominasi oleh responden yang berpendidikan Sarjana (Strata 1) sebanyak 47,63 %.

4) Pekerjaan Responden :

- a. PNS = 4,42 %
- b. TNI/POLRI = 0,00 %
- c. Swasta = 75,39%
- d. Lainnya/ BUMN = 20,19 %

Dengan demikian, riset Indeks Kepuasan Masyarakat ini didominasi oleh responden dengan pekerjaannya sebagai Swasta sebesar 75,39 %.

5) Layanan jasa BBSPJIBBT yang digunakan masyarakat :

- a. Bidang Standardisasi (Pengujian & Kalibrasi) = 61,20 %
- b. Bidang Inspeksi Teknis(Logam & Non Logam) = 19,56 %
- c. Bidang Sertifikasi = 5,68 %
- d. Bidang PengembanganJasa Teknik = 13,56 %
- e. Lain-lain (Uji banding) = 0,00 %

Dengan demikian layanan jasa BBSPJIBBT yang terbanyak dilakukan responden adalah layanan jasa pengujian dan kalibrasi sebesar 61,20 %.

4. Tabel Hasil Analisa Data untuk nilai rata-rata per unsur adalah sebagai berikut :

| No Resp               | Jml Responden | Nilai Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       | Total  | IKM/bln  |
|-----------------------|---------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|----------|
|                       |               | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |        |          |
| Januari               | 25            | 90                    | 90    | 90    | 89    | 88    | 93    | 94    | 91    | 97    | 822    | 90.40    |
| Februari              | 26            | 93                    | 94    | 94    | 95    | 94    | 93    | 94    | 95    | 103   | 855    | 90.40    |
| Maret                 | 25            | 90                    | 92    | 91    | 90    | 87    | 91    | 96    | 88    | 99    | 824    | 90.60    |
| April                 | 24            | 88                    | 87    | 87    | 81    | 86    | 89    | 89    | 88    | 94    | 789    | 90.40    |
| Mei                   | 20            | 74                    | 73    | 72    | 73    | 73    | 73    | 77    | 70    | 77    | 662    | 91.00    |
| Juni                  | 20            | 72                    | 73    | 75    | 69    | 71    | 74    | 76    | 71    | 79    | 660    | 90.80    |
| Juli                  | 12            | 44                    | 43    | 44    | 41    | 43    | 44    | 45    | 44    | 43    | 396    | 90.80    |
| Agustus               | 17            | 61                    | 60    | 62    | 61    | 61    | 65    | 64    | 61    | 68    | 563    | 91.10    |
| September             | 22            | 83                    | 80    | 80    | 76    | 80    | 84    | 82    | 76    | 86    | 727    | 90.90    |
| Oktober               | 20            | 76                    | 73    | 71    | 66    | 74    | 76    | 75    | 69    | 79    | 659    | 90.60    |
| November              | 43            | 158                   | 152   | 170   | 134   | 154   | 163   | 170   | 146   | 171   | 1418   | 90.70    |
| Desember              | 63            | 229                   | 230   | 229   | 226   | 227   | 230   | 233   | 229   | 246   | 2079   | 90.80    |
| Jumlah                | 317           | 1158                  | 1147  | 1165  | 1101  | 1138  | 1175  | 1195  | 1128  | 1247  | 10454  | 1088.50  |
| NRR / Unsur           |               | 3.653                 | 3.618 | 3.675 | 3.473 | 3.590 | 3.707 | 3.770 | 3.558 | 3.934 | 32.978 | 1088.500 |
| NRR tertimbang /unsur |               | 0.402                 | 0.398 | 0.404 | 0.382 | 0.395 | 0.408 | 0.415 | 0.391 | 0.433 | 3.63   | 90.71    |

Tabel 1. Data Nilai Per Unsur

Dalam tabel hasil Analisa data IKM, nilai IKM tertinggi adalah unsur Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran (U9) dengan nilai 3,934 dan nilai rata-rata terendah adalah unsur sarana dan prasarana (U4) dengan nilai 3,473, Berdasarkan data tersebut, maka BBSPJIBBT harus meninjau kewajaran biaya untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Untuk nilai rata-rata perbulan dapat dilihat melalui tabel berikut :

| Bulan     | IKM/bulan | Mutu Layanan |
|-----------|-----------|--------------|
| Januari   | 90.40     | A            |
| Februari  | 90.40     | A            |
| Maret     | 90.60     | A            |
| April     | 90.40     | A            |
| Mei       | 91.00     | A            |
| Juni      | 90.80     | A            |
| Juli      | 90.80     | A            |
| Agustus   | 91.10     | A            |
| September | 90.90     | A            |
| Oktober   | 90.60     | A            |
| November  | 90.70     | A            |
| Desember  | 90.80     | A            |
| Rata-rata | 90.71     | A            |

Tabel 2. Nilai Interval Konversi Tahun 2023

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan BBSPJIBB kepada masyarakat perbulan memiliki nilai interval dengan rata-rata 90,71 dengan mutu layanan A (“Sangat Baik”)

### **XIII. PERMASALAHAN YANG DIHADAPI**

Hambatan/kendala yang ditemui selama pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah masih kurangnya pemahaman aturan, minimnya kompetensi sumber daya manusia, keterbatasan sarana prasarana. Kendala lain yang dirasakan adalah kurangnya kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan survei tersebut.

### **XIV. KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil analisa, nilai IKM BBSPJIBBT tahun 2023 (periode Januari s.d Desember 2023) dengan nilai indeks = 3,63 (dalam skala 4), Nilai Mutu = A, dan predikat “Sangat Puas/Baik”, Jumlah responden 317 responden. Nilai IKM BBSPJIBBT tahun 2023 telah memenuhi target
2. Melalui Analisa di atas dapat diketahui bahwa gambaran tentang kinerja unit pelayanan di BBSPJIBBT memiliki beberapa kelemahan pada unsur pelayanan jasa yang memperoleh nilai di bawah nilai target indeks (kurang dari 3,60) terdapat pada unsur :
  - a. U4 (Kewajaran biaya) = 3,473
  - b. U5 (Kesesuaian Produk dengan Standar Layanan) dengan nilai = 3,590
  - c. U8 (Kualitas Sarana dan Prasarana) dengan nilai = 3,558

### **XV. SARAN DAN TINDAK LANJUT**

Diperlukan perbaikan pelayanan yang lebih baik pada nilai indeks yang di bawah target nilai indeks (3,60) yaitu pada pelayanan :

- a. U4 (Kewajaran biaya)
- b. U5 (Kesesuaian produk dengan Standar Layanan)
- c. U8 (Kualitas Sarana dan Prasarana)

Atas permasalahan tersebut, maka dilakukan tindak lanjut sebagai berikut :

a. Untuk U4 (Kewajaran Biaya)

Tarif dapat dilihat di website BBSPJIBBT secara transparan sehingga bisa dilihat oleh semua pihak. Dalam biaya layanan jasa di B4T sebenarnya sudah berpedoman dengan tarif yang berlaku yaitu di PMK Tarif BLU tahun 2020 dan SK Tarif BLU tahun 2021. Dasar penyusunan tarif sudah melalui tahapan evaluasi dari Kementerian Keuangan dan tarif BLU lebih fleksibel karena ada rentang harganya. Penetapan tarif surat memperhitungkan segala aspek yang memang dibutuhkan dalam menentukan sebuah tarif layanan. Apabila ada tarif yang tidak ada di layanan jasa maka akan diajukan untuk dimasukkan ke dalam PMK tarif yang baru.

b. Untuk U5 (Kesesuaian produk dengan Standar Layanan)

Standar pelayanan BBSPJIBBT sudah sesuai dengan Standar Pelayanan BBSPJIBBT yang digunakan sebagai dasar pelayanan kepada pelanggan. Berbagai jenis layanan sudah tertuang di dalam Standar pelayanan di Website BBSPJIBBT, diantaranya ruang lingkup layanan meliputi : Pengujian, Kalibrasi, Sertifikasi, Inspeksi Teknik, Pelatihan Teknik, dan Penyelenggara Uji Profisiensi. Dan juga termasuk Standar Waktu Penyelesaian Pekerjaannya.

c. Untuk U8 (Kualitas sarana dan prasarana)

Dalam hal peningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana, BBSPJIBBT berupaya untuk selalu meningkatkan sarana dan prasarana dalam menunjang perbaikan layanan untuk menambah kepuasan pelanggan. Dalam tahun ini ada beberapa perbaikan sarana dan prasarana, yaitu perbaikan toilet agar menjadi lebih nyaman saat digunakan untuk pelanggan, sedangkan untuk sarana parkir ada rencana perbaikan area parkir untuk pelanggan, yang akan dibuat lebih luas dan lebih nyaman lagi.

**MATRIKS RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TAHUN ANGGARAN 2023**

**UNIT : BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BAHAN DAN BARANG TEKNIK**

| <b>No.</b> | <b>Proritas Unsur</b>                         | <b>Rencana Tindak Lanjut</b>                                                                                                                                                                                          | <b>Hasil Implementasi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Status</b>                 |
|------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1          | Kewajaran Biaya (U4)                          | Mengevaluasi kewajaran biaya                                                                                                                                                                                          | Tarif layanan berpedoman pada PMK Tarif BLU dan SK Tarif BLU yang telah melalui tahapan evaluasi dengan memperhitungkan segala aspek yang dibutuhkan, apabila tarif tidak tertera di layanan jasa maka akan diajukan untuk dimasukkan ke dalam PMK tarif yang baru                                          | Selesai                       |
| 2          | Kesesuaian produk dengan Standar Layanan (U5) | Mengatur kembali penjadwalan operasional layanan                                                                                                                                                                      | Standar pelayanan BBSPJIBBT disesuaikan dengan Perka Standar Pelayanan BBSPJIBBT termasuk standar waktu pelayanan penyelesaian pekerjaan. Unit Pelayanan Publik berkoordinasi dengan layanan terkait dalam mengatur jadwal operasional layanan sesuai dengan volume order agar tidak terjadi keterlambatan. | Selesai                       |
| 3          | Kualitas sarana dan prasarana (U8)            | Melakukan Koordinasi dengan seluruh pihak terkait untuk membangun lingkungan yang nyaman, sehingga akan terjadi peningkatan efektivitas dan efisiensi serta harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan lebih baik lagi. | BBSPJIBBT melakukan beberapa perbaikan sarana dan prasarana yaitu memperbaiki toilet di pelayanan publik dan sarana parkir yang akan dilakukan perbaikan agar lebih luas dan nyaman bagi pelanggan yang membawa kendaraan.                                                                                  | Proyek perluasan lahan parkir |

Bandung, Desember 2023  
Sub Koordinator Humas,  
Pemasaran dan Kerjasama

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rian' followed by a stylized surname.

Rian Trijayana