

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN
2025



BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
BAHAN DAN BARANG TEKNIK
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
1 BAB I PENDAHULUAN	6
1.1. Latar Belakang	6
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	7
1.3. Maksud dan Tujuan	8
2 BAB II METODOLOGI SURVEI	10
2.1. Ruang Lingkup Survei	10
2.2. Populasi dan Sampel	10
2.3. Waktu dan Cara Pengumpulan Data	11
2.4. Instrumen Survei SKM	13
2.5. Metode Pengukuran Net Promoter Score (NPS)	15
2.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	16
3 BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA	17
3.1. Profil Responden	17
3.1.1. Jenjang Pendidikan	18
3.1.2. Kelompok Usia	19
3.1.3. Jenis Layanan yang Digunakan	19
3.2. Hasil SKM dan NPS Keseluruhan	20
3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)	20
3.2.2. Net Promoter Score (NPS) Keseluruhan	21
3.3. Hasil SKM per Unsur Pelayanan	21
3.3.1. Unsur dengan Capaian Tertinggi	22
3.3.2. Unsur yang Perlu Mendapat Perhatian	23
3.4. Hasil SKM per Jenis Layanan	23
3.5. Tren SKM dan NPS Bulanan	24
3.5.1. Perkembangan SKM Bulanan	24
3.5.2. Perkembangan NPS Bulanan	25
4 BAB IV ANALISIS SKM DAN NPS	28
4.1. Analisis Indeks SKM dan NPS Keseluruhan	28
4.2. Analisis per Unsur Pelayanan	28
4.2.1. Unsur Kuat yang Perlu Dipertahankan	28
4.2.2. Unsur yang Menjadi Prioritas Perbaikan	29
4.3. Analisis per Jenis Layanan	30
4.4. Analisis Tren Bulanan SKM dan NPS	31

4.4.1.	Tren SKM Bulanan	31
4.4.2.	Tren NPS Bulanan	32
4.5.	Analisis Saran dan Komentar Pelanggan	32
4.6.	Isu Strategis Pelayanan BBSPJIBBT	34
5	BAB V RENCANA TINDAK LANJUT	36
5.1.	Tujuan Rencana Tindak Lanjut.....	36
5.2.	Rencana Perbaikan per Unsur Pelayanan	36
5.2.1.	U3 – Kecepatan Waktu Pelayanan	36
5.2.2.	U4 – Kewajaran Biaya Pelayanan	37
5.2.3.	U8 – Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	37
5.2.4.	U7 dan U9 – Perilaku Petugas dan Penanganan Pengaduan	37
5.3.	Rencana Perbaikan per Jenis Layanan.....	38
5.3.1.	Layanan Uji Profisiensi	38
5.3.2.	Layanan Kalibrasi dan Inspeksi	38
5.3.3.	Layanan Pengujian Laboratorium	38
5.3.4.	Layanan Sertifikasi dan Audit Teknologi/INDI 4.0	39
5.4.	Penguatan Sistem NPS dan Pemantauan Keluhan	39
5.4.1.	Pengembangan Pengukuran NPS	39
5.4.2.	Integrasi NPS dengan Sistem Keluhan.....	39
5.4.3.	Penguatan Manajemen Keluhan	39
5.5.	Mekanisme Monitoring, Evaluasi, dan Target Tahun Berikutnya	40
6	BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	42
6.1.	Kesimpulan	42
6.2.	Komitmen Peningkatan Layanan	42
7	Lampiran 1 – Tabel Rekapitulasi Rencana Tindak Lanjut	44
8	Lampiran 2 – Contoh Kuesioner	47
9	Lampiran 4 – Contoh Kuesioner yang Diisi Responden	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penentuan Jumlah Sampel	10
Tabel 2 Pelaksanaan Kegiatan Survei SKM	13
Tabel 3 Nilai NPS Tiap Unsur Tahun 2025.....	21
Tabel 4 Nilai SKM Tiap Jenis Layanan	23
Tabel 5 Nilai SKM Per Bulan.....	25
Tabel 6 Grouping Komentar atau Saran Responden	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tren Jumlah Responden Tahun 2025.....	17
Gambar 2 Grafik Pendidikan Responden Tahun 2025.....	18
Gambar 3 Grafik Usia Responden Tahun 2025.....	19
Gambar 4 Grafik Layanan yang Digunakan Responden Tahun 2025.....	20
Gambar 5 Nilai SKM Tiap Unsur Tahun 2025.....	22
Gambar 6 Nilai SKM Tiap Jenis Layanan BBSPJIBBT Tahun 2025	24
Gambar 7 Tren Nilai SKM Tahun 2025.....	25
Gambar 8 Fluktuasi NPS BBSPJIBBT Tahun 2025	26

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan instrumen strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional dan peningkatan daya saing industri. Pemerintah menempatkan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu prioritas reformasi birokrasi, yang menuntut setiap instansi penyelenggara layanan untuk bekerja secara transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan, sekaligus melakukan pengukuran kepuasan masyarakat secara berkala sebagai dasar perbaikan mutu layanan.

Penguatan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dipertegas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik, yang mengatur kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara sistematis dan berkelanjutan. Evaluasi ini tidak hanya berfokus pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga pada persepsi dan pengalaman pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, baik dari aspek substansi layanan maupun perilaku aparatur.

Di lingkungan Kementerian Perindustrian, Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI) memiliki mandat penting dalam pengembangan standardisasi, pemanfaatan teknologi industri, dan layanan jasa teknik bagi sektor industri. Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik (BBSPJIBBT) merupakan salah satu unit pelaksana teknis di bawah BSKJI yang menyelenggarakan layanan pengujian, kalibrasi, inspeksi teknik, sertifikasi, penyelenggaraan uji profisiensi, produksi bahan acuan, pelatihan teknik, konsultasi, verifikasi, serta audit teknologi bagi pelaku industri dan pemangku kepentingan lainnya.

Sebagai satuan kerja yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU), BBSPJIBBT dituntut untuk memberikan layanan jasa teknik yang kompetitif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, sekaligus mematuhi ketentuan tarif

dan standar pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Kepala BBSPJIBBT Nomor 624 Tahun 2024 dan Surat Keputusan Kepala BBSPJIBBT Nomor 989 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan dan Standar Waktu Penyelesaian Layanan Jasa Teknik. Pencapaian tersebut hanya dapat dijaga melalui mekanisme umpan balik yang terstruktur dan dapat diukur dari para pengguna layanan.

Dalam kerangka itulah, pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi kebutuhan yang tidak terpisahkan dari siklus manajemen kinerja BBSPJIBBT. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberikan gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap sembilan unsur pelayanan, sedangkan pengukuran Net Promoter Score (NPS) memberikan informasi mengenai sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan layanan BBSPJIBBT kepada pihak lain. Oleh karena itu, selama periode Januari sampai dengan November 2025, BBSPJIBBT melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan pengukuran Net Promoter Score, yang hasilnya disajikan dalam “Laporan SKM dan NPS BBSPJIBBT Tahun 2025” ini sebagai bagian dari akuntabilitas kinerja dan dasar perbaikan layanan di masa mendatang.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Net Promoter Score (NPS) BBSPJIBBT Tahun 2025 berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta regulasi internal sebagai berikut:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.
- Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan

Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri.

- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 53/KMK.05/2010 tentang Penetapan Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik.
- Peraturan Kepala BBSPJIBBT Nomor 624 Tahun 2024 tentang Kriteria dan Besaran Tarif Layanan Badan Layanan Umum BBSPJIBBT.
- Surat Keputusan Kepala BBSPJIBBT Nomor 989 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik untuk Layanan Pengujian Bahan dan Barang Teknik, Kalibrasi, Penyelenggara Uji Profisiensi, Produsen Bahan Acuan, Inspeksi Industri, Verifikasi TKDN, Pendampingan Industri, Konsultasi dan Bimbingan Teknik, Audit Teknologi serta Sertifikasi Industri.
- Dasar hukum tersebut menjadi landasan formal bagi BBSPJIBBT dalam menyelenggarakan pelayanan publik, sekaligus menjadi rujukan dalam melaksanakan pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui SKM dan NPS tahun 2025.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Net Promoter Score (NPS) di BBSPJIBBT Tahun 2025 dimaksudkan sebagai sarana untuk mengukur secara berkala persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan publik dan loyalitas mereka terhadap layanan jasa teknik yang diselenggarakan. Kegiatan ini merupakan bagian dari komitmen BBSPJIBBT dalam memenuhi amanat peraturan perundang undangan di bidang pelayanan publik, sekaligus mendukung peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan.

Secara khusus, tujuan penyusunan Laporan SKM dan NPS BBSPJIBBT Tahun 2025

adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap sembilan unsur pelayanan, meliputi persyaratan, prosedur, waktu layanan, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, dan penanganan pengaduan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Mengukur tingkat loyalitas pelanggan melalui Net Promoter Score, yaitu sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan layanan BBSPJIBBT kepada pihak lain, serta mengidentifikasi proporsi promotor, pasif, dan detraktor.
3. Mengidentifikasi unsur pelayanan dan jenis layanan yang telah memperoleh penilaian baik untuk dipertahankan dan dikembangkan sebagai keunggulan layanan BBSPJIBBT.
4. Mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan baik dari sisi kepuasan maupun loyalitas pelanggan, sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut yang terukur dan realistis.
5. Menyediakan data dan informasi yang obyektif sebagai bahan evaluasi manajemen, penyempurnaan standar pelayanan dan SPM, serta pendukung penyusunan laporan kinerja dan akuntabilitas BBSPJIBBT kepada pimpinan dan pemangku kepentingan terkait.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. Ruang Lingkup Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Net Promoter Score (NPS) BBSPJIBBT Tahun 2025 dilaksanakan untuk seluruh layanan jasa teknik yang diselenggarakan, meliputi pengujian, kalibrasi, inspeksi teknik, sertifikasi, pelatihan teknis, penyelenggaraan uji profisiensi, audit teknologi/INDI 4.0, serta layanan konsultasi dan pendampingan industri. Survei mencakup pelanggan yang menggunakan layanan tersebut selama periode Januari sampai dengan Desember 2025.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan layanan jasa teknik BBSPJIBBT sepanjang tahun 2025, yang diperkirakan berjumlah sekitar 3.500 pengguna layanan. Dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 5%, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 346 responden (lihat Tabel 1). Hingga akhir Desember 2025, survei berhasil mengumpulkan 433 responden, sehingga melebihi jumlah sampel minimal dan dapat dianggap representatif terhadap populasi pelanggan BBSPJIBBT.

Tabel 1 Penentuan Jumlah Sampel

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

2.3. Waktu dan Cara Pengumpulan Data

Kuesioner disebarakan melalui beberapa mekanisme untuk memudahkan pelanggan berpartisipasi, yaitu:

- Integrasi dengan sistem pelayanan digital SIGAP, sehingga pelanggan dapat mengisi kuesioner setelah proses layanan selesai.
- Pendampingan pengisian kuesioner oleh petugas Customer Service di Unit Pelayanan Publik (UPP) bagi pelanggan yang hadir langsung.
- Pengiriman tautan kuesioner secara daring melalui email atau pesan singkat kepada pelanggan yang telah terdaftar dalam basis data BBSPJIBBT.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua media, yaitu kuesioner kertas dan kuesioner daring (online) yang terintegrasi dengan sistem pelayanan BBSPJIBBT. Dari total 433 responden yang berpartisipasi, sebanyak 240 responden (55,5%) mengisi kuesioner dalam bentuk kertas yang disebarakan melalui Unit Pelayanan Publik (UPP) maupun saat pelaksanaan layanan di lapangan, sedangkan 193 responden (44,5%) mengisi kuesioner secara daring melalui aplikasi dan tautan survei yang disediakan. Komposisi ini menunjukkan bahwa mekanisme pengumpulan data mampu menjangkau pelanggan baik yang berinteraksi

langsung di lokasi pelayanan maupun yang memanfaatkan kanal digital, sehingga hasil survei dinilai cukup representatif menggambarkan persepsi seluruh pengguna layanan.

Dengan kombinasi kanal tersebut, survei mampu menjangkau pelanggan dari berbagai jenis layanan dan latar belakang institusi. Periode pengumpulan data: **Januari – Desember 2025** (12 bulan).

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (bulan) bulan dengan rincian dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Pelaksanaan Kegiatan Survei SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan survei (review instrumen, penetapan jadwal, sosialisasi internal)	Minggu I–II Januari 2025
2	Pengumpulan data SKM kepada pelanggan	Januari–Desember 2025
3	Rekapitulasi dan pengolahan data SKM	Minggu I–III Desember 2025
4	Analisis hasil SKM dan penyusunan rekomendasi	Minggu I–II Desember 2025
5	Penyusunan dan finalisasi laporan SKM	Minggu II–III Desember 2025

2.4. Instrumen Survei SKM

Instrumen SKM disusun mengacu pada ketentuan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yang menggunakan sembilan unsur pelayanan sebagai indikator pengukuran kepuasan masyarakat.

Sembilan unsur yang diukur adalah:

1. U1 – Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan
Menggambarkan sejauh mana persyaratan administrasi maupun teknis yang diminta BBSPJIBBT dianggap jelas, relevan, dan tidak berlebihan dibandingkan dengan jenis layanan yang diajukan pelanggan (misalnya pengujian, kalibrasi, sertifikasi).
2. U2 – Kemudahan prosedur pelayanan
Menilai kemudahan pelanggan dalam memahami alur pelayanan, mulai dari pendaftaran, verifikasi persyaratan, pembayaran, proses teknis, hingga penerimaan produk layanan, termasuk kejelasan informasi prosedur yang disampaikan melalui Customer Service maupun media digital.
3. U3 – Kecepatan waktu pelayanan
Menggambarkan persepsi pelanggan terhadap ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dibandingkan dengan Standar Waktu Penyelesaian Layanan Jasa Teknik (SPM) yang telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala BBSPJIBBT.
4. U4 – Kewajaran biaya pelayanan
Menilai apakah tarif layanan yang dikenakan BBSPJIBBT dipersepsikan wajar oleh

pelanggan, dilihat dari kesesuaian antara besaran biaya, jenis layanan, serta manfaat yang diterima, dengan mengacu pada ketentuan tarif BLU yang berlaku.

5. U5 – Kesesuaian produk layanan dengan standar yang ditetapkan

Menggambarkan kepuasan pelanggan terhadap produk layanan akhir (misalnya sertifikat kalibrasi, laporan hasil uji, laporan inspeksi, sertifikat sertifikasi) apakah telah sesuai dengan standar teknis, ruang lingkup, dan spesifikasi yang dijanjikan dalam standar pelayanan.

6. U6 – Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan

Menilai tingkat keahlian dan penguasaan teknis petugas, baik di lini pelayanan front office maupun pelaksana jasa teknik (penguji, kalibrator, inspektur, auditor, instruktur), termasuk kemampuan memberikan penjelasan yang memadai kepada pelanggan.

7. U7 – Perilaku petugas pelayanan

Menggambarkan sikap sopan, ramah, dan profesional petugas dalam berinteraksi dengan pelanggan, sejalan dengan Kode Etik Pelayanan BBSPJIBBT yang menekankan responsivitas dan amanah dalam memberikan layanan publik.

8. U8 – Kualitas sarana dan prasarana pelayanan

Menilai kondisi dan kenyamanan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan, seperti ruang tunggu, area parkir, ruang Customer Service, laboratorium, peralatan uji, serta sarana pendukung lain yang dimanfaatkan pelanggan selama proses layanan.

9. U9 – Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Menggambarkan efektivitas mekanisme penanganan keluhan dan saran pelanggan melalui berbagai kanal yang disediakan (kotak pengaduan, email, hotline, SIGAP, dan lain-lain), termasuk kecepatan respon dan tindak lanjut yang diberikan BBSPJIBBT.

Setiap unsur dinilai menggunakan skala Likert 1–4, dengan ketentuan: nilai 1 (Tidak Puas), 2 (Kurang Puas), 3 (Puas), dan 4 (Sangat Puas). Nilai dari masing-masing unsur kemudian dirata-ratakan untuk memperoleh indeks SKM per unsur dan indeks SKM keseluruhan BBSPJIBBT Tahun 2025.

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai SKM dihitung dengan rumus:

Nilai Indeks SKM per unsur = (Total nilai per unsur) / (Jumlah responden)

Nilai Indeks SKM Total = (Jumlah nilai rata-rata seluruh unsur) / 9

Untuk keperluan pelaporan dan kategori mutu pelayanan, nilai indeks dikonversi ke skala 25–100 dengan rumus:

$$\text{Nilai Indeks SKM} = \frac{\sum (\text{Rata-rata Unsur U1 s.d. U9})}{9} \times 25$$

Kategori mutu pelayanan kemudian ditentukan berdasarkan interval nilai konversi:

- 88,31 – 100,00 : A (Sangat Memuaskan)
- 76,61 – 88,30 : B (Memuaskan)
- 65,00 – 76,60 : C (Kurang Memuaskan)
- 25,00 – 64,99 : D (Tidak Memuaskan)

2.5. Metode Pengukuran Net Promoter Score (NPS)

Selain SKM, BBSPJIBBT juga mengukur tingkat loyalitas pelanggan menggunakan pendekatan Net Promoter Score (NPS). Instrumen NPS terdiri dari satu pertanyaan inti: “Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan layanan BBSPJIBBT kepada rekan atau mitra Anda?” yang dijawab dengan skala 0–10.

Berdasarkan skor yang diberikan, responden dikelompokkan menjadi:

- a. Promoter : skor 9–10
- b. Passive : skor 7–8
- c. Detractor : skor 0–6

Nilai NPS dihitung menggunakan rumus: $\text{NPS} = (\% \text{ Promoter}) - (\% \text{ Detractor})$

Rekapitulasi hingga Desember 2025 menunjukkan distribusi 304 promotor, 110 responden pasif, dan 4 detractor dari total 418 responden, sehingga NPS keseluruhan BBSPJIBBT tahun 2025 berkisar sekitar +74. Nilai NPS akan dianalisis lebih lanjut pada Bab IV, termasuk perkembangannya per bulan dan kaitannya dengan jenis layanan maupun unsur SKM.

2.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data SKM dan NPS yang terkumpul diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi pengolah angka (spreadsheet) dengan tahapan sebagai berikut:

1. Entri dan pembersihan data, termasuk pemeriksaan kelengkapan kuesioner, konsistensi jawaban, dan penanganan data yang tidak terisi (missing).
2. Perhitungan nilai rata-rata SKM per unsur, per bulan, dan per jenis layanan, serta konversi nilai indeks ke skala 25–100 untuk penentuan kategori mutu pelayanan.
3. Perhitungan NPS total dan NPS bulanan, berdasarkan distribusi promotor, pasif, dan detraktor.
4. Penyusunan tabel dan grafik untuk menggambarkan tren SKM dan NPS, baik secara agregat maupun per jenis layanan, sebagai dasar analisis pada bab berikutnya.

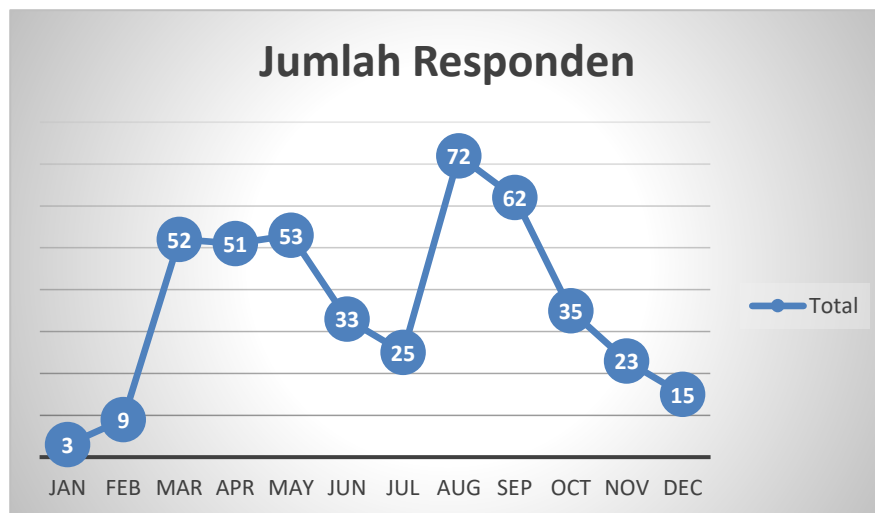
Analisis dilakukan dengan mengombinasikan pendekatan deskriptif kuantitatif (melalui nilai rata-rata, persentase, dan tren) dan interpretasi kualitatif terhadap pola data, sehingga dapat diidentifikasi area yang sudah kuat dan area yang masih memerlukan perbaikan pada pelayanan BBSPJIBBT.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1. Profil Responden

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Net Promoter Score (NPS) BBSPJIBBT Tahun 2025 diikuti oleh 433 responden yang tersebar sepanjang periode Januari sampai dengan Desember 2025. Jumlah responden per bulan bervariasi, yaitu 3 orang (Januari), 9 orang (Februari), 51 orang (Maret), 51 orang (April), 54 orang (Mei), 33 orang (Juni), 25 orang (Juli), 72 orang (Agustus), 62 orang (September), 35 orang (Oktober), 23 orang (November), dan 15 orang (Desember) lihat Gambar 1.

Bulan dengan responden tertinggi adalah Agustus (72 responden) dan September (62 responden), diikuti oleh Mei (54 responden). Pola ini sejalan dengan meningkatnya aktivitas layanan laboratorium dan sertifikasi pada periode pertengahan tahun, ketika banyak industri menjadwalkan pemenuhan regulasi teknis dan audit sistem manajemen sebelum penutupan tahun anggaran. Dengan variasi jumlah responden tersebut, hasil survei dinilai cukup menggambarkan persepsi pelanggan di berbagai periode beban layanan

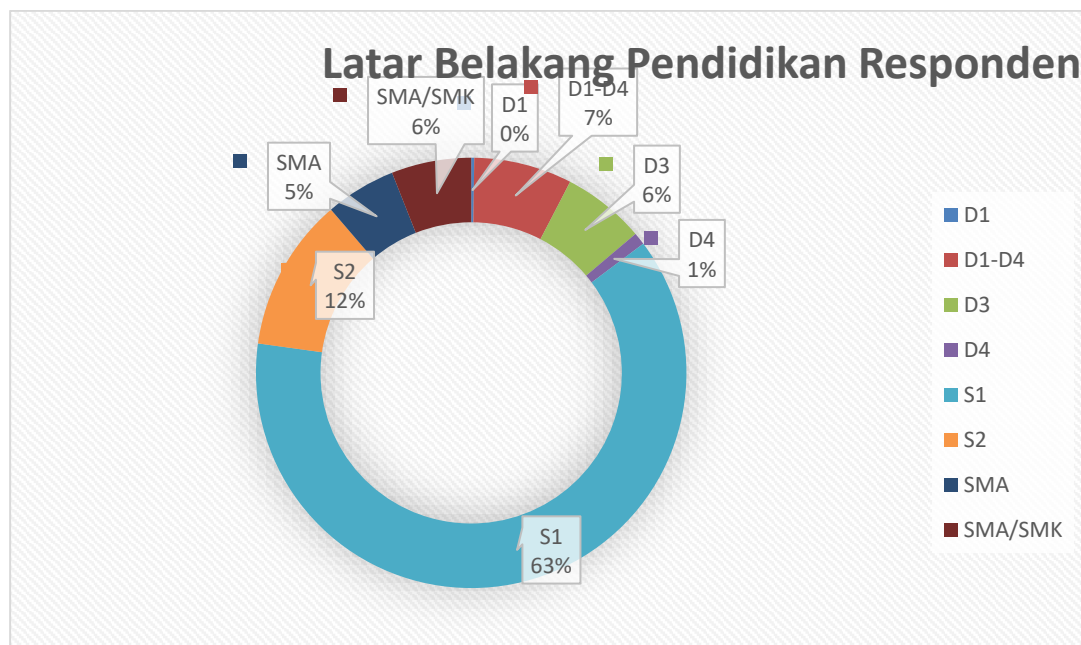


Gambar 1 Tren Jumlah Responden Tahun 2025

3.1.1. Jenjang Pendidikan

Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan tinggi, dengan komposisi sebagai berikut:

- D1: 1 orang (0%)
- D1-D4: 32 orang (7%)
- D3: 27 orang (6%)
- D4: 4 orang (1%)
- S1: 271 orang (63%)
- S2: 50 orang (12%)
- SMA: 23 orang (5%)
- SMA/SMK: 26 orang (6%)



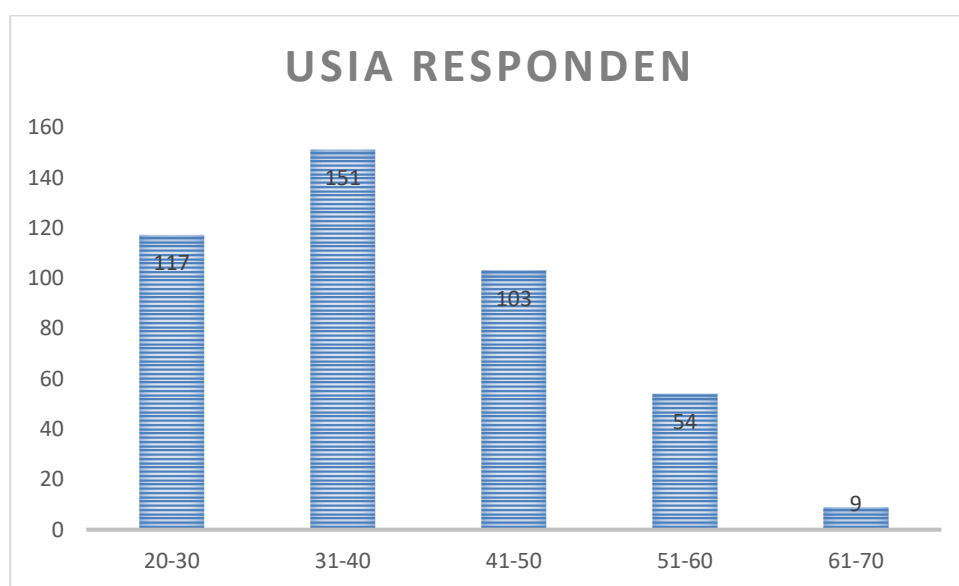
Gambar 2 Grafik Pendidikan Responden Tahun 2025

Pada Gambar 2, komposisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan BBSPJIBBT adalah tenaga profesional dan teknis yang terbiasa berinteraksi dengan standar mutu, regulasi teknis, dan sistem manajemen, sehingga penilaian yang diberikan relatif kritis dan berbasis pengalaman kerja.

3.1.2. Kelompok Usia

Distribusi usia responden menggambarkan dominasi kelompok usia produktif:

- 20-30: 117 orang
- 31-40: 151 orang
- 41-50: 103 orang
- 51-60: 54 orang
- 61-70: 9 orang



Gambar 3 Grafik Usia Responden Tahun 2025

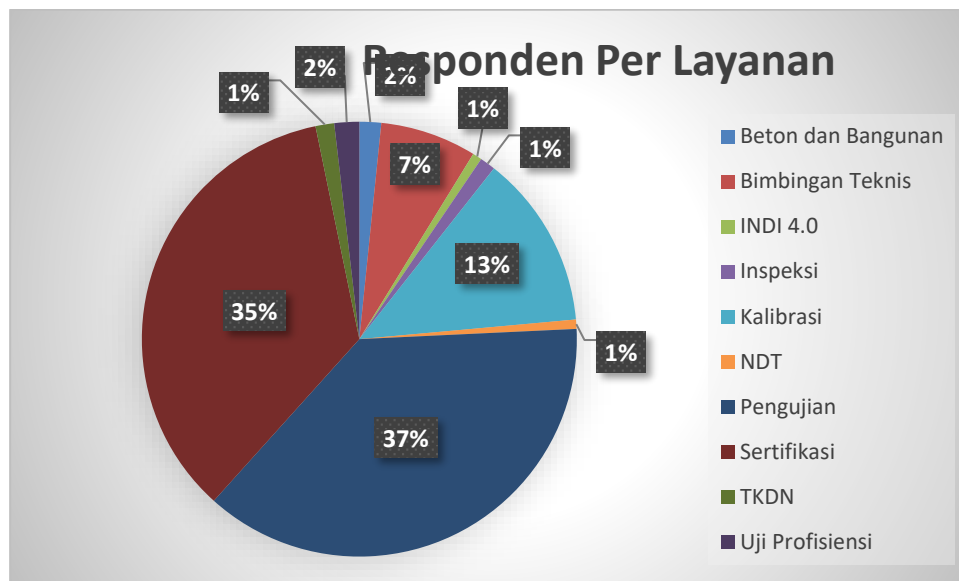
Gambar 3 menunjukkan sebagian besar responden berada pada rentang usia 31–40 tahun yang umumnya memegang peran kunci di perusahaan atau lembaga, seperti manajer kualitas, kepala laboratorium, atau penanggung jawab teknis, sehingga masukan yang diberikan menjadi penting bagi perbaikan layanan BBSPJIBBT.

3.1.3. Jenis Layanan yang Digunakan

Jenis layanan yang digunakan responden relatif beragam, dengan komposisi sebagai berikut:

Layanan	Jumlah Responden
Beton dan Bangunan	7

Bimbingan Teknis	31
INDI 4.0	3
Inspeksi	5
Kalibrasi	56
NDT	3
Pengujian	162
Sertifikasi	152
TKDN	6
Uji Profisiensi	8
Grand Total	433



Gambar 4 Grafik Layanan yang Digunakan Responden Tahun 2025

Dominasi layanan pengujian, dan sertifikasi seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4, menunjukkan bahwa kedua jenis layanan tersebut merupakan tulang punggung interaksi BBSPJIBBT dengan industri dan lembaga mitra.

3.2. Hasil SKM dan NPS Keseluruhan

3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan pengolahan data terhadap 433 responden dan sembilan unsur pelayanan, diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai rata-rata keseluruhan (hasil penghitungan langsung seluruh data): 3,65
- Nilai konversi SKM: 91,26

- Target SKM tahun 2025: 3,64
- Capaian terhadap target: sekitar 100,27%
- Kategori mutu pelayanan: A (Sangat Baik)

3.2.2. Net Promoter Score (NPS) Keseluruhan

Pengukuran NPS diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan kesediaan merekomendasikan layanan BBSPJIBBT dengan skala 0–10. Rekapitulasi hingga Desember 2025 menunjukkan:

- Promoter (skor 9–10): 304 responden (sekitar 72,7%)
- Passive (skor 7–8): 110 responden (sekitar 26,3%)
- Detractor (skor 0–6): 4 responden (sekitar 0,9%)
- Total responden: 418

Dengan demikian, nilai NPS keseluruhan BBSPJIBBT Tahun 2025 adalah sekitar:

$$\text{NPS} \approx 72,7\% - 0,9\% = +71$$

Nilai NPS positif yang tinggi (sekitar +71.) menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan tidak hanya puas, tetapi juga bersedia merekomendasikan layanan BBSPJIBBT kepada pihak lain, yang menjadi indikator kuat terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

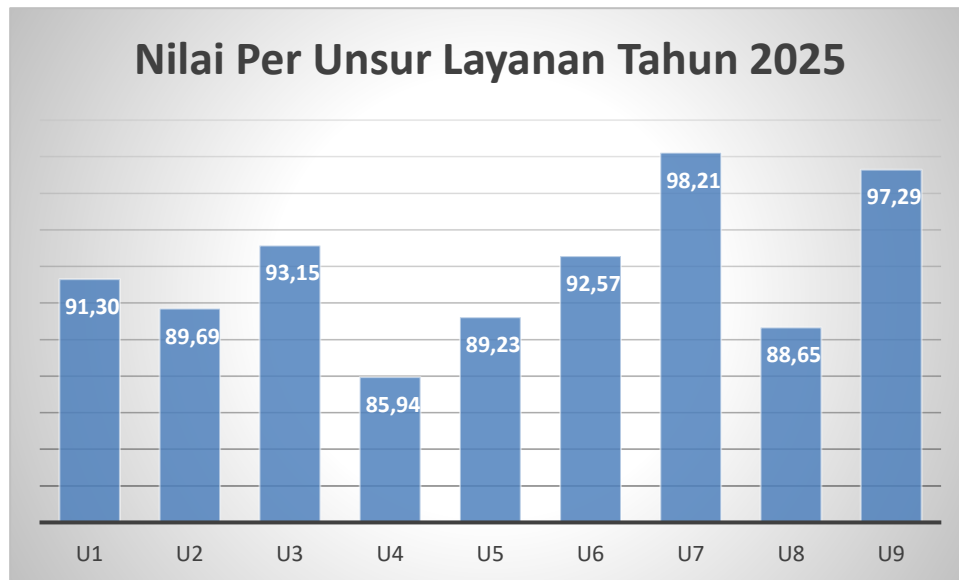
3.3. Hasil SKM per Unsur Pelayanan

Nilai rata-rata per unsur pelayanan ditunjukkan pada Tabel 3, dan divisualisasikan pada Gambar 5.

Tabel 3 Nilai SKM Tiap Unsur Tahun 2025

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai IKM
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan	3,652	91,30
U2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,588	89,69
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,726	93,15
U4	Kewajaran biaya pelayanan	3,438	85,94
U5	Kesesuaian produk pelayanan dengan standar	3,569	89,23
U6	Kemampuan/kompetensi petugas pelayanan	3,703	92,57

U7	Perilaku petugas pelayanan	3,929	98,21
U8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,546	88,65
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,892	97,29



Gambar 5 Nilai SKM Tiap Unsur Tahun 2025

3.3.1. Unsur dengan Capaian Tertinggi

Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah:

- U7 – Perilaku petugas (3,929)

Menggambarkan bahwa petugas dinilai sopan, ramah, dan profesional dalam memberikan layanan, sejalan dengan penerapan Kode Etik Pelayanan RAMAH di BBSPJIBBT.

- U9 – Penanganan pengaduan (3,892)

Menunjukkan bahwa mekanisme penanganan keluhan melalui kotak pengaduan, email, hotline, WhatsApp, dan aplikasi SIGAP telah berfungsi baik, baik dari sisi aksesibilitas maupun kecepatan tindak lanjut.

- U3 – Kecepatan waktu pelayanan (3,726)

Mengindikasikan bahwa mayoritas pelanggan menilai waktu penyelesaian pelayanan sesuai atau lebih cepat dari Standar Waktu Penyelesaian Layanan Jasa Teknik (SPM)

yang telah ditetapkan.

Ketiga unsur tersebut menunjukkan bahwa aspek perilaku, penanganan keluhan, dan ketepatan waktu merupakan kekuatan utama pelayanan BBSPJIBBT yang perlu dipertahankan.

3.3.2. Unsur yang Perlu Mendapat Perhatian

Unsur dengan nilai relatif lebih rendah, meskipun masih dalam kategori “Memuaskan” atau “Sangat Memuaskan”, adalah:

- U4 – Kewajaran biaya (3,438)

Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian pelanggan masih menilai biaya layanan cukup sensitif, sehingga perlu peningkatan transparansi informasi tarif, penjelasan komponen biaya, serta sosialisasi manfaat layanan BLU dibanding alternatif lain di pasar.

- U8 – Kualitas sarana dan prasarana (3,546)

Nilai ini mengindikasikan perlunya peningkatan pemeliharaan dan pembaruan sarana prasarana, terutama fasilitas yang langsung dirasakan pelanggan seperti ruang tunggu, fasilitas parkir, kenyamanan ruang layanan, serta keandalan peralatan laboratorium.

Analisis lebih rinci terhadap kedua unsur ini akan menjadi dasar utama dalam penyusunan rencana tindak lanjut pada bab berikutnya.

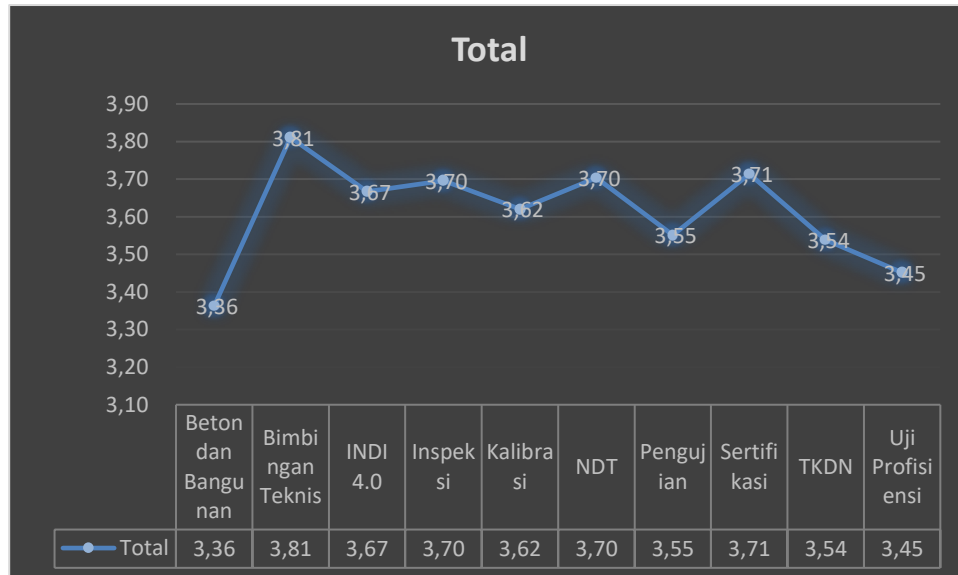
3.4. Hasil SKM per Jenis Layanan

Rata-rata nilai SKM per jenis layanan yang diperoleh dari rekapitulasi data dapat dilihat pada Tabel 4, dan divisualisasikan pada Gambar 6.

Tabel 4 Nilai SKM Tiap Jenis Layanan

Layanan	Sum of SKM
Beton dan Bangunan	3,36
Bimbingan Teknis	3,81
INDI 4.0	3,67
Inspeksi	3,70
Kalibrasi	3,62

NDT	3,70
Pengujian	3,55
Sertifikasi	3,71
TKDN	3,54
Uji Profisiensi	3,45



Gambar 6 Nilai SKM Tiap Jenis Layanan BBSPJIBBT Tahun 2025

Layanan Bimbingan Teknis memperoleh nilai tertinggi (3,81), meskipun respondennya masih terbatas, yang mengindikasikan potensi layanan ini untuk dikembangkan sebagai salah satu layanan unggulan BBSPJIBBT.

Layanan Sertifikasi juga memperoleh nilai tinggi, mencerminkan kualitas proses sertifikasi yang dinilai kompeten dan bermanfaat oleh pelanggan.

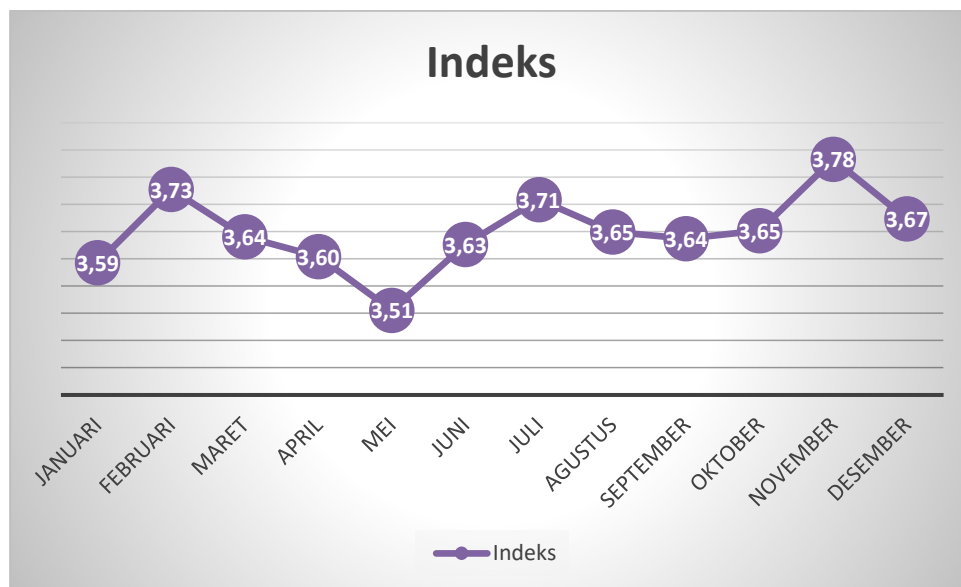
3.5. Tren SKM dan NPS Bulanan

3.5.1. Perkembangan SKM Bulanan

Berdasarkan rekapitulasi bulanan, perkembangan rata-rata SKM dapat dilihat pada Tabel 5, trend line nya dapat dilihat pada Gambar 7.

Tabel 5 Nilai SKM Per Bulan

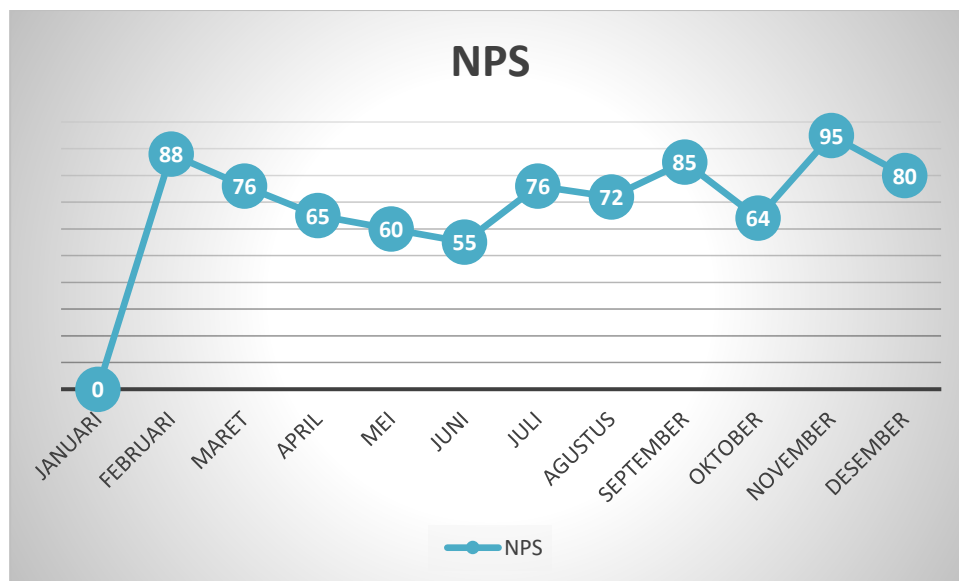
Bulan	Nilai IKM	Indeks
Januari	89,8	3,59
Februari	93,2	3,73
Maret	91,0	3,64
April	90,1	3,60
Mei	87,6	3,51
Juni	90,7	3,63
Juli	92,7	3,71
Agustus	91,2	3,65
September	90,9	3,64
Oktober	91,3	3,65
November	94,6	3,78
Desember	91,9	3,67



Gambar 7 Tren Nilai SKM Tahun 2025

3.5.2. Perkembangan NPS Bulanan

Distribusi NPS per bulan menunjukkan kecenderungan dominasi promotor di sepanjang tahun. Secara total terkumpul 304 promotor, 110 responden pasif, dan 4 detractor, dengan komposisi jumlah responden tiap bulan yang bervariasi.



Gambar 8 Fluktuasi NPS BBSPJIBBT Tahun 2025

Pengukuran Net Promoter Score (NPS) dilakukan setiap bulan selama periode Februari sampai dengan Desember 2025, dapat dilihat pada Gambar 8. Pada bulan Januari tidak dihitung NPS-nya karena sesuai Perjanjian Kinerja dan arahan dari BSKJI bahwa untuk penghitungan NPS dimulai dari Februari.

Secara umum, angka NPS bulanan berada pada rentang sekitar 50% hingga lebih dari 90%, yang menunjukkan bahwa pada hampir seluruh periode pengukuran proporsi promotor jauh melampaui detraktor. Nilai NPS tertinggi tercatat pada bulan November (sekitar 95%) dan Februari (sekitar 82,98%), sedangkan nilai terendah berada pada bulan Juni (sekitar 55%), namun tetap pada zona positif. Pola fluktuasi NPS ini akan dianalisis lebih lanjut pada Bab IV untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan atau penurunan loyalitas pelanggan di bulan-bulan tertentu.

Secara umum, jumlah promotor meningkat seiring bertambahnya responden di pertengahan tahun (Maret–September), sementara jumlah detraktor relatif sangat kecil dan tersebar tipis di beberapa bulan saja. Kondisi ini sejalan dengan tren SKM yang stabil tinggi, mengindikasikan bahwa pelanggan tidak hanya merasa puas terhadap pelayanan, tetapi juga memiliki kecenderungan kuat untuk merekomendasikan BBSPJIBBT kepada pihak lain.

Temuan pada Bab III ini menjadi dasar untuk analisis lebih mendalam mengenai faktor pendorong dan area perbaikan pada Bab IV, yang akan berfokus pada analisis kualitatif dan

kuantitatif serta perumusan rencana tindak lanjut layanan BBSPJIBBT.

BAB IV ANALISIS SKM DAN NPS

4.1. Analisis Indeks SKM dan NPS Keseluruhan

Nilai SKM BBSPJIBBT Tahun 2025 sebesar 3,65 dengan konversi 91,26 menempatkan kualitas pelayanan pada kategori A (Sangat Memuaskan) dan melampaui target 3,64 yang ditetapkan untuk tahun berjalan. Capaian ini menunjukkan bahwa secara agregat pelanggan menilai pelayanan BBSPJIBBT sudah sangat baik, baik dari sisi prosedur, kecepatan, maupun kualitas hasil layanan.

Jika dilihat dari rata-rata indeks per unsur dan per jenis layanan, diperoleh nilai sekitar **3,65** yang juga berada pada kategori “Sangat Baik”, sehingga memperkuat kesimpulan bahwa kualitas layanan BBSPJIBBT konsisten tinggi di berbagai dimensi pelayanan. Konsistensi ini penting sebagai dasar kepercayaan pelanggan, khususnya industri yang sangat bergantung pada akurasi hasil pengujian, kalibrasi, inspeksi, dan sertifikasi.

Nilai NPS sekitar +71 yang diperoleh dari komposisi 304 promotor ($\pm 72,7\%$), 110 responden pasif ($\pm 26,3\%$), dan hanya 4 detractor ($\pm 0,9\%$) semakin menguatkan gambaran tersebut. Tingginya proporsi promotor menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan tidak hanya puas, tetapi juga bersedia merekomendasikan layanan BBSPJIBBT kepada pihak lain, yang menjadi indikator kuat tingkat loyalitas pelanggan dan reputasi lembaga di mata industri.

Kombinasi antara SKM yang tinggi dan NPS yang positif menunjukkan bahwa BBSPJIBBT berada pada posisi yang baik dalam hal kualitas dan kepercayaan layanan. Namun, keberhasilan ini tetap memerlukan pemeliharaan dan peningkatan berkelanjutan, terutama pada unsur-unsur yang nilainya relatif lebih rendah agar tidak menjadi titik lemah pada tahun-tahun berikutnya.

4.2. Analisis per Unsur Pelayanan

4.2.1. Unsur Kuat yang Perlu Dipertahankan

Tiga unsur dengan nilai tertinggi adalah perilaku petugas (U7), penanganan pengaduan (U9), dan kecepatan waktu pelayanan (U3).

- Perilaku petugas (U7 – 3,929)

Penilaian ini menggambarkan bahwa petugas dinilai sopan, ramah, dan profesional dalam berinteraksi dengan pelanggan, sejalan dengan penerapan Kode Etik Pelayanan RAMAH yang menekankan responsivitas, amanah, dan kehati-hatian. Aspek perilaku menjadi wajah terdepan lembaga dan terbukti menjadi salah satu faktor utama tingginya NPS.

- Penanganan pengaduan (U9 – 3,892)

Nilai hampir sempurna ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan yang disediakan BBSPJIBBT berfungsi baik, mulai dari kotak pengaduan, email khusus, hotline/SMS, WhatsApp, hingga kanal di aplikasi SIGAP. Pelanggan merasakan bahwa keluhan mereka direspons dan ditindaklanjuti, sehingga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan terhadap lembaga.

- Kecepatan waktu pelayanan (U3 – 3,726)

Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum waktu penyelesaian layanan sudah sesuai dengan Standar Waktu Penyelesaian Layanan Jasa Teknik (SPM) yang ditetapkan dalam SK Kepala BBSPJIBBT. Pengelolaan order melalui sistem digital dan manajemen antrian yang baik memungkinkan proses teknis berjalan efisien tanpa mengorbankan mutu.

Ketiga unsur ini menjadi keunggulan kompetitif BBSPJIBBT dan harus dijaga melalui penguatan kompetensi petugas, pemantauan SPM yang konsisten, dan pengelolaan keluhan yang tetap responsif.

4.2.2. Unsur yang Menjadi Prioritas Perbaikan

Dua unsur yang nilainya relatif lebih rendah, meskipun masih dalam kategori “Memuaskan” atau “Sangat Memuaskan”, adalah kewajaran biaya (U4) dan kualitas sarana-prasarana (U8).

- Kewajaran biaya (U4 – 3,438)

Nilai ini mengindikasikan adanya sensitivitas pelanggan terhadap struktur tarif layanan. Mengingat tarif BBSPJIBBT diatur berdasarkan ketentuan BLU dan Peraturan Menteri Keuangan, ruang perubahan nominal mungkin terbatas, tetapi persepsi pelanggan dapat diperbaiki melalui:

- Penyajian informasi tarif yang lebih transparan, termasuk komponen biaya dan dasar penetapan tarif sesuai Peraturan Kepala BBSPJIBBT Nomor 624 Tahun 2024.
- Penjelasan nilai tambah layanan (akreditasi nasional/internasional, keandalan hasil uji, dampak terhadap pemenuhan regulasi dan pengurangan risiko industri) dalam komunikasi dengan pelanggan.
- Standarisasi cara petugas menjelaskan biaya pada saat konsultasi awal, sehingga tidak menimbulkan kesan berbeda-beda antar petugas.
- Kualitas sarana dan prasarana (U8 – 3,546)

Nilai ini menunjukkan bahwa pelanggan masih melihat adanya ruang peningkatan pada fasilitas fisik maupun fasilitas pendukung layanan. Masukan yang umum adalah terkait kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan dan pengaturan parkir, kebersihan fasilitas umum, serta persepsi terhadap kelayakan peralatan laboratorium yang digunakan untuk pengujian dan kalibrasi. Peningkatan terencana pada aspek ini akan memperkuat citra profesionalitas BBSPJIBBT dan dapat berdampak positif pada kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Fokus peningkatan pada kedua unsur ini diharapkan akan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan SKM dan memperkecil potensi munculnya detraktor pada pengukuran NPS berikutnya.

4.3. Analisis per Jenis Layanan

Secara umum, seluruh jenis layanan memperoleh nilai di kisaran “Memuaskan” hingga “Sangat Memuaskan”, dengan perbedaan yang relatif kecil.

- Layanan dengan capaian tinggi
 - Pelatihan teknik (3,81) dan sertifikasi (3,71): Penilaian ini mencerminkan bahwa materi, metode penyampaian, kompetensi instruktur, serta proses administrasi pelatihan dan sertifikasi dinilai baik oleh pelanggan. Layanan ini berperan penting dalam pengembangan kapasitas SDM industri dan pemenuhan persyaratan sistem manajemen.

- Layanan yang perlu pendalaman
 - Pengujian Beton dan Bangunan (3,36): Nilai ini masih “Memuaskan”, namun paling rendah di antara jenis layanan lain. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor frekuensi pelaksanaan, lamanya proses hingga terbit laporan. Nilai ini mengindikasikan perlunya pemantauan konsistensi mutu layanan lapangan, khususnya terkait ketepatan waktu, kesiapan alat, dan komunikasi hasil kepada pelanggan.
 - Uji profisiensi (3,45): Hal ini juga dapat disebabkan oleh faktor frekuensi pelaksanaan, lamanya proses hingga terbit laporan, atau kejelasan jadwal dan persyaratan kepada laboratorium peserta. Diperlukan kajian lebih rinci untuk memastikan apakah isu utamanya ada pada komunikasi, kapasitas teknis, atau koordinasi dengan peserta.

Analisis per jenis layanan ini menunjukkan bahwa pendekatan perbaikan perlu disesuaikan dengan karakteristik masing-masing layanan, tidak hanya dengan pendekatan umum di tingkat lembaga.

4.4. Analisis Tren Bulanan SKM dan NPS

4.4.1. Tren SKM Bulanan

Perkembangan nilai SKM dari Januari hingga Desember 2025 menunjukkan pola peningkatan dan stabilisasi pada kategori “Sangat Baik”. Nilai awal bulan Januari sebesar 3,59 meningkat menjadi 3,73 di bulan Februari dan kemudian stabil pada kisaran 3,60–3,78 hingga Desember.

Pola ini mengindikasikan beberapa hal:

- Penyesuaian terhadap standar pelayanan dan SPM di awal tahun berjalan relatif cepat, sehingga peningkatan kepuasan pelanggan sudah terlihat sejak bulan kedua.
- Tidak terdapat bulan dengan penurunan terlalu tajam yang mengindikasikan masalah pelayanan sistemik, meskipun terjadi variasi jumlah responden dan intensitas layanan sepanjang tahun.
- Upaya perbaikan yang dilakukan dalam bentuk peningkatan komunikasi, penataan

prosedur, dan pemanfaatan sistem pelayanan digital terbukti berdampak pada persepsi pelanggan di sepanjang tahun.

4.4.2. Tren NPS Bulanan

Distribusi promotor, pasif, dan detractor per bulan menunjukkan pola yang sejalan dengan tren SKM. Di bulan-bulan dengan jumlah responden yang lebih tinggi (Maret sampai September), jumlah promotor juga meningkat, sementara jumlah detractor tetap sangat kecil dan tidak menunjukkan lonjakan pada bulan tertentu.

Hal ini mengindikasikan bahwa:

- Peningkatan volume pelayanan tidak menurunkan kualitas pengalaman pelanggan, yang tercermin dari konsistennya proporsi promotor.
- Detractor yang relatif sedikit dan tersebar tipis menunjukkan bahwa masalah yang muncul cenderung bersifat kasuistik dan tidak mengarah pada kegagalan sistemik layanan.

Korelasi positif antara SKM dan NPS ini memperkuat keyakinan bahwa perbaikan yang dilakukan bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga dirasakan langsung oleh pelanggan dalam bentuk keinginan untuk merekomendasikan BBSPJIBBT.

4.5. Analisis Saran dan Komentar Pelanggan

Selain penilaian kuantitatif, pelanggan juga diberikan ruang untuk menyampaikan saran dan komentar terbuka dalam kuesioner. Dari total 433 responden, terkumpul sekitar 179 entri komentar, termasuk beberapa entri yang bersifat kosong, “tes”, atau “no comment”. Berdasarkan telaah isi, komentar yang bermakna dapat dikelompokkan ke dalam tema utama berikut:

Tabel 6 Grouping Komentar atau Saran Responden

Tema komentar utama	Perkiraan jumlah komentar	Perkiraan porsi dari komentar bermakna
Kecepatan pengujian, laporan, sertifikat, jadwal layanan	±55–60	sekitar 40–45%
Apresiasi pelayanan, sikap petugas, kepuasan umum	±45–50	sekitar 30%
Sistem & informasi (SIGAP, tracking, komunikasi, call center)	±20–25	sekitar 15%

Sarana prasarana & peralatan (alat uji, ruang lingkup uji)	$\pm 10-15$	sekitar 7–10%
Biaya/tarif & ketelitian invoice	± 5	sekitar 3–4%

Angka di atas bersifat indikatif karena sebagian komentar memuat lebih dari satu tema, sementara beberapa entri tidak berisi masukan substantif.

Secara kualitatif, pola komentar dapat diringkas sebagai berikut:

1. Permintaan percepatan proses sangat dominan

Banyak pelanggan menyampaikan keinginan agar proses pengujian, penerbitan laporan, sertifikat kalibrasi atau SNI, serta jadwal kalibrasi dapat dipercepat dan lebih pasti. Beberapa menyebutkan perbedaan antara estimasi dan realisasi waktu, serta harapan agar jadwal pengujian dan kalibrasi dilakukan lebih sering. Pola ini konsisten dengan perlunya menjaga dan meningkatkan unsur kecepatan waktu (U3), meskipun nilainya sudah tinggi.

2. Apresiasi kuat terhadap pelayanan dan sikap petugas

Sejumlah besar komentar berisi apresiasi seperti “sangat baik”, “ramah”, “kooperatif”, “responsif”, dan “good job”, termasuk ucapan terima kasih dan harapan agar layanan dipertahankan. Hal ini sejalan dengan nilai tinggi pada U7 (perilaku petugas) dan kontribusi besar unsur ini terhadap tingginya NPS.

3. Masukan mengenai sistem dan informasi

Beberapa komentar menyoroti perlunya pembaruan dan kejelasan informasi pada aplikasi SIGAP, terutama terkait status order dan progres pengujian, serta kesulitan menghubungi call center atau CS pada waktu tertentu. Masukan ini mendukung perlunya penguatan unsur prosedur (U2) dan penanganan pengaduan (U9) dari sisi kecepatan respon dan keterbukaan informasi.

4. Sarana-prasarana dan peralatan uji

Terdapat saran untuk memperbanyak atau memutakhirkan peralatan uji, memperluas ruang lingkup pengujian (misalnya RF dan luminer), serta meningkatkan kenyamanan fasilitas penunjang. Hal ini berkorelasi dengan nilai U8 yang relatif lebih rendah dan menjadi dasar penguatan perencanaan investasi peralatan dan fasilitas.

5. Biaya dan ketelitian penagihan

Beberapa komentar menyinggung harapan agar harga layanan dapat lebih kompetitif dan penagihan/invoice disusun lebih teliti, terutama untuk pengujian dengan banyak sampel. Masukan ini menguatkan perlunya perbaikan komunikasi pada unsur kewajaran biaya (U4) dan penjaminan mutu proses administrasi.

Secara keseluruhan, analisis komentar menunjukkan bahwa angka SKM dan NPS tidak berdiri sendiri, tetapi selaras dengan persepsi tertulis pelanggan: kecepatan layanan dan kepastian jadwal masih menjadi fokus harapan perbaikan, sementara sikap petugas dan kualitas layanan teknis mendapat apresiasi luas

4.6. Isu Strategis Pelayanan BBSPJIBBT

Berdasarkan keseluruhan hasil SKM, NPS, dan analisis saran pelanggan, beberapa isu strategis pelayanan BBSPJIBBT dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pemeliharaan keunggulan layanan frontliner dan penanganan pengaduan
Perilaku petugas, kecepatan layanan, dan penanganan pengaduan merupakan keunggulan utama yang menjadi dasar tingginya SKM dan NPS. Setiap perubahan sistem, rotasi pegawai, atau inovasi layanan harus memperhitungkan dampaknya terhadap tiga aspek ini agar tidak terjadi penurunan kualitas.
2. Penguatan transparansi dan komunikasi biaya layanan
Persepsi kewajaran biaya perlu diperkuat melalui strategi komunikasi yang lebih sistematis, baik di media digital, brosur, maupun penjelasan lisan oleh petugas. Integrasi informasi tarif dengan penjelasan manfaat dan basis regulasi akan membantu pelanggan memahami alasan di balik struktur biaya layanan BBSPJIBBT.
3. Peningkatan sarana dan prasarana penunjang layanan
Peningkatan kenyamanan ruang pelayanan, fasilitas umum, dan peralatan teknis menjadi agenda penting yang dapat meningkatkan citra profesionalitas dan mendukung keselamatan serta efisiensi kerja, sekaligus merespon langsung saran pelanggan pada unsur U8.
4. Percepatan proses layanan dan penguatan manajemen order
Dominannya komentar mengenai lamanya waktu pengujian, laporan, dan sertifikat

menunjukkan perlunya perbaikan pada manajemen antrian, kapasitas laboratorium, serta komunikasi estimasi waktu dan progres pekerjaan kepada pelanggan. Penambahan atau optimalisasi personel dan peralatan di titik layanan yang kritis juga menjadi salah satu opsi strategis.

5. Penguatan layanan dengan nilai relatif lebih rendah
Layanan uji profisiensi, inspeksi, dan kalibrasi memerlukan kajian lebih rinci untuk mengidentifikasi hambatan utama, baik dari sisi teknis, logistik, maupun komunikasi. Perbaikan yang tepat sasaran pada layanan-layanan ini akan mendorong pemerataan mutu kepuasan di seluruh portofolio jasa BBSPJIBBT.
6. Integrasi hasil SKM dan NPS ke dalam perencanaan kinerja dan anggaran
Hasil survei perlu secara eksplisit digunakan sebagai bahan penyusunan program kerja dan penganggaran, khususnya untuk kegiatan peningkatan kualitas SDM pelayanan, perbaikan infrastruktur, pengembangan sistem informasi pelayanan, dan penambahan kapasitas peralatan. Dengan demikian, perbaikan yang dilakukan benar-benar berbasis data dan dapat diukur dampaknya pada survei tahun berikutnya.

Isu-isu strategis ini menjadi dasar penyusunan Rencana Tindak Lanjut yang akan diuraikan pada Bab V, sehingga langkah perbaikan yang ditempuh BBSPJIBBT bersifat terarah, realistis, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

BAB V RENCANA TINDAK LANJUT

5.1. Tujuan Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut disusun untuk memastikan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Net Promoter Score (NPS) Tahun 2025 tidak berhenti sebagai laporan, tetapi benar-benar menjadi dasar perbaikan berkelanjutan layanan BBSPJIBBT. Tujuan utamanya adalah mengarahkan sumber daya organisasi (SDM, anggaran, dan sarana-prasarana) pada area yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan berdasarkan temuan data.

Secara khusus, rencana tindak lanjut ini bertujuan:

1. Mempertahankan dan menguatkan unsur pelayanan yang sudah berkinerja sangat baik, terutama perilaku petugas (U7), kecepatan layanan (U3), dan penanganan pengaduan (U9), yang terbukti berkontribusi besar terhadap tingginya SKM dan NPS.
2. Meningkatkan kinerja pada unsur yang nilainya relatif lebih rendah, khususnya kewajaran biaya (U4) dan kualitas sarana-prasarana (U8), serta layanan tertentu seperti uji profisiensi, kalibrasi, dan inspeksi yang masih berada di bawah rata-rata SKM keseluruhan.
3. Menindaklanjuti saran dan komentar pelanggan secara sistematis dengan program yang terukur, terutama terkait percepatan waktu pengujian dan laporan, kejelasan informasi status order, dan peningkatan kapasitas peralatan dan SDM.

5.2. Rencana Perbaikan per Unsur Pelayanan

Rencana perbaikan per unsur difokuskan pada penguatan keunggulan dan penanganan titik lemah yang teridentifikasi dari nilai SKM dan NPS serta saran pelanggan.

5.2.1. U3 – Kecepatan Waktu Pelayanan

- Menyusun dan mengimplementasikan *service level agreement* (SLA) internal yang lebih rinci untuk setiap jenis layanan (pengujian, kalibrasi, sertifikasi, uji profisiensi, inspeksi), termasuk batas waktu maksimum sejak sampel/berkas diterima hingga

laporan atau sertifikat terbit.

- Mengoptimalkan manajemen order dan antrian melalui pemanfaatan penuh sistem SIGAP, termasuk kewajiban update status pekerjaan pada titik-titik kritis (penerimaan sampel, proses uji, review, penerbitan laporan), sehingga mengurangi ketidakpastian waktu yang banyak dikeluhkan pelanggan.

5.2.2. U4 – Kewajaran Biaya Pelayanan

- Menyusun dan mempublikasikan informasi tarif layanan yang lebih komunikatif dalam bentuk lembar informasi atau infografis sederhana yang menjelaskan komponen biaya, dasar regulasi, dan nilai tambah layanan BBSPJIBBT (akreditasi, pengakuan, mutu hasil uji).
- Melakukan pelatihan singkat bagi petugas front office dan penanggung jawab layanan agar penjelasan biaya kepada pelanggan konsisten, termasuk prosedur penanganan keberatan atau klarifikasi biaya serta peningkatan ketelitian dalam penyusunan invoice, sebagaimana disarankan dalam komentar pelanggan.

5.2.3. U8 – Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

- Menyusun rencana pemeliharaan dan peningkatan fasilitas yang langsung dirasakan pelanggan, seperti ruang tunggu, area parkir, penunjuk arah, dan fasilitas umum lainnya, dengan memprioritaskan perbaikan yang paling sering muncul dalam saran pelanggan.
- Menyusun rencana bertahap untuk pemutakhiran dan penambahan peralatan uji yang kritis, khususnya pada layanan yang sering mengalami antrean panjang, serta perluasan ruang lingkup pengujian (misalnya RF dan luminer) sesuai masukan pelanggan dan kebutuhan industri.

5.2.4. U7 dan U9 – Perilaku Petugas dan Penanganan Pengaduan

- Mempertahankan dan memperkuat capaian positif melalui program *refreshment* pelatihan layanan prima dan internalisasi Kode Etik Pelayanan, dengan menonjolkan praktik baik yang diapresiasi pelanggan (keramahan, responsivitas, kemudahan komunikasi).
- Menyempurnakan prosedur penanganan pengaduan dengan menetapkan standar waktu respon dan tindak lanjut, serta memastikan setiap keluhan yang masuk melalui

berbagai kanal (kotak saran, email, hotline, WhatsApp, SIGAP) tercatat dan dievaluasi dalam rapat kinerja berkala.

Rencana perbaikan per unsur ini akan dikembangkan lebih lanjut pada subbab berikutnya menjadi rencana perbaikan per jenis layanan dan penguatan sistem pemantauan NPS, sehingga dapat diukur dampaknya pada hasil survei tahun 2026.

5.3. Rencana Perbaikan per Jenis Layanan

Rencana perbaikan per jenis layanan disusun dengan mempertimbangkan variasi nilai SKM antar layanan serta isu yang muncul dalam saran pelanggan.

5.3.1. Layanan Uji Profisiensi

- Menyusun jadwal tahunan uji profisiensi yang dipublikasikan sejak awal tahun kepada seluruh laboratorium peserta, sehingga ekspektasi waktu pelaksanaan dan penerbitan laporan menjadi jelas.
- Menetapkan standar waktu maksimal sejak penutupan pengiriman hasil sampai penerbitan laporan uji profisiensi, dan memonitor kepatuhan terhadap standar waktu tersebut melalui rapat evaluasi berkala.

5.3.2. Layanan Kalibrasi dan Inspeksi

- Menambah frekuensi jadwal kalibrasi dan melakukan penataan ulang rute/penjadwalan inspeksi untuk mengurangi waktu tunggu yang dikeluhkan pelanggan, khususnya pada periode puncak.
- Memperkuat komunikasi pra-layanan (pre-job briefing) dengan pelanggan terkait kesiapan peralatan, dokumen, dan kondisi lokasi, sehingga proses kalibrasi dan inspeksi dapat berlangsung lebih efisien dan mengurangi kebutuhan kunjungan ulang.

5.3.3. Layanan Pengujian Laboratorium

- Mengidentifikasi jenis pengujian dengan waktu antrian terpanjang dan menyusun rencana khusus berupa penambahan slot kerja, optimalisasi shift, atau penambahan peralatan pada parameter yang kritis.
- Mewajibkan update status pekerjaan di sistem SIGAP pada tahapan kunci (penerimaan sampel, progres pengujian, review hasil, penerbitan laporan) agar

pelanggan dapat memantau perkembangan dan mengurangi kebutuhan *follow up* berulang melalui CS.

5.3.4. Layanan Sertifikasi dan Audit Teknologi/INDI 4.0

- Menyusun *timeline* standar proses sertifikasi dan audit (mulai dari permohonan, audit/assessment, hingga penerbitan sertifikat) dan menyampaikan jadwal tersebut secara tertulis kepada pelanggan saat kontrak ditandatangani.
- Mengkaji kembali titik-titik yang berpotensi menyebabkan keterlambatan penerbitan sertifikat dan menyiapkan mekanisme percepatan atau jalur khusus untuk kasus-kasus prioritas yang berdampak langsung pada kewajiban regulasi pelanggan.

5.4. Penguatan Sistem NPS dan Pemantauan Keluhan

Penguatan sistem NPS dan pemantauan keluhan bertujuan memastikan bahwa suara pelanggan terus tertangkap secara sistematis dan digunakan sebagai dasar perbaikan layanan.

5.4.1. Pengembangan Pengukuran NPS

- Menetapkan pengukuran NPS sebagai bagian tetap dari survei layanan BBSPJIBBT setiap tahun, dengan pemantauan bulanan terhadap nilai NPS dan jumlah promotor, pasif, serta detraktor.
- Menyusun format laporan NPS bulanan yang ringkas untuk pimpinan unit layanan, berisi tren NPS, jumlah responden, serta ringkasan singkat komentar dari detraktor sebagai bahan diskusi perbaikan cepat.

5.4.2. Integrasi NPS dengan Sistem Keluhan

- Menghubungkan data detraktor dengan rekam keluhan pelanggan (jika ada), sehingga setiap pelanggan dengan skor rendah dapat dipetakan apakah sudah menyampaikan keluhan formal dan bagaimana tindak lanjutnya.
- Menetapkan mekanisme *feedback loop* bagi pelanggan yang memberikan skor sangat rendah (misalnya 0–6), berupa opsi untuk dihubungi kembali oleh petugas penanggung jawab guna klarifikasi masalah dan penawaran solusi yang proporsional.

5.4.3. Penguatan Manajemen Keluhan

- Menyusun standar waktu respon dan penutupan keluhan untuk seluruh kanal (kotak saran, email, hotline, WhatsApp, SIGAP), serta mengintegrasikan pencatatan keluhan ke dalam sistem informasi yang dapat dipantau pimpinan.
- Melakukan analisis tematik triwulanan terhadap keluhan dan saran pelanggan untuk mengidentifikasi pola berulang, kemudian mengaitkannya dengan nilai SKM dan NPS sebagai dasar penyusunan tindakan korektif dan pencegahan.

Dengan penguatan ini, diharapkan pengukuran NPS dan pengelolaan keluhan tidak hanya menjadi kewajiban survei, tetapi menjadi bagian dari siklus manajemen kinerja pelayanan BBSPJIBBT yang berkelanjutan.

5.5. Mekanisme Monitoring, Evaluasi, dan Target Tahun Berikutnya

Pelaksanaan rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Net Promoter Score (NPS) BBSPJIBBT Tahun 2025 perlu dimonitor secara berkala agar seluruh program perbaikan berjalan sesuai jadwal dan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Monitoring dan evaluasi dilakukan melalui kombinasi pemantauan indikator kinerja, telaah keluhan dan saran pelanggan, serta pengukuran ulang SKM dan NPS pada periode berikutnya.

Secara operasional, monitoring dilakukan oleh unit layanan dan koordinator mutu melalui rapat evaluasi bulanan dan triwulanan yang membahas capaian indikator kunci, antara lain ketepatan waktu layanan, tingkat pemenuhan SPM, jumlah dan jenis keluhan, serta progres implementasi program perbaikan sarana-prasarana dan sistem informasi. Hasil monitoring dicatat dalam berita acara atau laporan singkat yang dilaporkan kepada pimpinan BBSPJIBBT sebagai dasar pengambilan keputusan dan penyesuaian program kerja jika diperlukan.

Selain itu, evaluasi tahunan dilakukan dengan membandingkan nilai SKM dan NPS tahun berjalan dengan target dan capaian tahun sebelumnya, termasuk analisis perubahan nilai per unsur dan per jenis layanan. Pada tahap ini, rencana tindak lanjut yang telah dilaksanakan dikaji efektivitasnya melalui penurunan keluhan berulang, perbaikan waktu layanan, serta peningkatan persepsi pelanggan terhadap biaya, sarana-prasarana, dan

profesionalitas petugas sebagaimana terekam dalam saran dan komentar.

Sebagai arah perbaikan berkelanjutan, BBSPJIBBT menetapkan sasaran peningkatan kualitas pelayanan untuk tahun berikutnya, misalnya mempertahankan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik) dengan target nilai SKM sedikit lebih tinggi dari 3,65 dan menjaga NPS pada kisaran minimal +70 atau meningkat dari capaian tahun 2025. Target tersebut diintegrasikan ke dalam dokumen perencanaan kinerja dan anggaran, sehingga program peningkatan layanan yang diusulkan memiliki dukungan sumber daya yang memadai dan dapat diukur keberhasilannya melalui survei SKM dan NPS berikutnya.

Rencana tindak lanjut yang telah dirumuskan dijabarkan lebih rinci dalam bentuk tabel pada Lampiran 1. Lampiran tersebut memuat daftar isu dan unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, uraian kegiatan yang akan dilaksanakan, indikator keberhasilan yang terukur, jadwal pelaksanaan per triwulan selama tahun 2026, serta penanggung jawab utama dan unit pendukung untuk setiap kegiatan. Dengan adanya tabel rencana tindak lanjut tersebut, pelaksanaan perbaikan layanan BBSPJIBBT diharapkan dapat dimonitor dan dievaluasi secara lebih sistematis, sekaligus menjadi acuan bersama bagi seluruh unit kerja dalam meningkatkan nilai SKM dan NPS pada periode berikutnya

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Net Promoter Score (NPS) BBSPJIBBT Tahun 2025 menunjukkan bahwa mutu pelayanan secara umum berada pada kategori Sangat Baik, dengan nilai SKM sebesar 3,65 (konversi 91,26) dan NPS sekitar +71 yang mencerminkan dominasi pelanggan promotor. Capaian ini didukung oleh penilaian sangat baik terhadap perilaku petugas, kecepatan waktu pelayanan, serta penanganan pengaduan, yang menjadi kekuatan utama layanan BBSPJIBBT.

Meskipun demikian, survei juga mengidentifikasi beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, antara lain persepsi kewajaran biaya, kualitas sarana dan prasarana, serta kecepatan penerbitan laporan pengujian, kalibrasi, uji profisiensi, dan sertifikat. Temuan ini diperkuat oleh saran dan komentar pelanggan yang banyak menyoroti kebutuhan percepatan proses, kejelasan informasi status layanan, peningkatan fasilitas, serta pemutakhiran peralatan uji.

6.2. Komitmen Peningkatan Layanan

Sebagai tindak lanjut atas hasil survei, BBSPJIBBT telah menyusun rencana perbaikan yang mencakup penguatan standar waktu pelayanan, peningkatan transparansi tarif, pemeliharaan dan pengembangan sarana-prasarana, penguatan layanan tertentu seperti uji profisiensi, kalibrasi, dan inspeksi, serta pengembangan sistem pengukuran NPS dan manajemen keluhan pelanggan. Rencana tersebut dituangkan secara rinci dalam bentuk tabel rencana tindak lanjut yang memuat indikator, jadwal, dan penanggung jawab, serta dilampirkan pada akhir laporan ini sebagai acuan pelaksanaan dan monitoring kinerja.

Dengan dukungan pimpinan, seluruh pegawai, dan masukan berkelanjutan dari pelanggan, BBSPJIBBT berkomitmen untuk mempertahankan kategori mutu pelayanan Sangat Baik sekaligus meningkatkan nilai SKM dan NPS pada tahun-tahun berikutnya. Survei SKM dan NPS akan terus dilaksanakan secara berkala sebagai bagian dari mekanisme evaluasi

dan perbaikan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan jasa teknik yang profesional, akuntabel, dan berdaya saing tinggi.

Bandung, 31 Desember 2025

**Kepala Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan
Jasa Industri Bahan dan Barang Teknik**

**Shinta Virdhian
NIP. 197807272002122002**

Lampiran 1 – Tabel Rekapitulasi Rencana Tindak Lanjut

No	Isu / Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan (Target 2026)	Timeline Pelaksanaan	PIC Utama	Unit Pendukung
1	U3 – Kecepatan waktu layanan	a) Menyusun dan menetapkan SLA rinci per jenis layanan (pengujian, kalibrasi, sertifikasi, uji profisiensi, inspeksi). b) Mewajibkan update status order di SIGAP pada minimal 4 tahapan (diterima, proses uji, review, laporan terbit).	- $\geq 95\%$ order selesai sesuai SPM dan SLA per 31 Des 2026. - $\geq 90\%$ order aktif memiliki status terbaru di SIGAP (tidak <i>back date</i> > 2 hari kerja).	- Penyusunan & penetapan SLA: Jan–Mar 2026. - Implementasi & pemantauan rutin: Apr–Des 2026.	Kepala UPP / Koordinator Layanan	Penanggung jawab lab/pengujian, kalibrasi, sertifikasi, TI/SIGAP
2	U4 – Kewajaran biaya & ketelitian invoice	a) Menyusun lembar informasi tarif BLU yang mudah dipahami (komponen biaya, dasar regulasi, contoh perhitungan). b) Pelatihan singkat komunikasi tarif dan penyusunan invoice untuk petugas terkait.	- Nilai U4 naik dari 3,48 menjadi minimal 3,60 pada SKM 2026. - Keluhan terkait tarif/invoice turun minimal 30% dibanding 2025.	- Draft dan finalisasi materi: Jan–Feb 2026. - Sosialisasi & pelatihan: Mar–Apr 2026. - Evaluasi keluhan tarif: Jul & Des 2026.	Subbag Keuangan & BLU	UPP, Humas, penanggung jawab layanan
3	U8 – Sarana & prasarana	a) Perbaikan bertahap ruang tunggu (tempat duduk, informasi layanan, kebersihan) dan penunjuk arah. b) Penyusunan rencana prioritas upgrade alat uji kritis dan perluasan ruang lingkup uji (mis.	- Nilai U8 naik dari 3,63 menjadi minimal 3,70 pada SKM 2026. - Minimal 2 fasilitas fisik prioritas selesai diperbaiki (ruang tunggu & signage). - Minimal 1 jenis	- Identifikasi kebutuhan & RAB: Jan–Mar 2026. - Pekerjaan fisik tahap I: Apr–Sep 2026. - Pengadaan/pengoperasian alat prioritas: Jul–Des 2026.	Koordinator Sarpras	Laboratorium terkait, Keuangan, UPP

No	Isu / Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan (Target 2026)	Timeline Pelaksanaan	PIC Utama	Unit Pendukung
		RF, luminer).	alat/parameter uji baru dioperasikan.			
4	Layanan Uji Profisiensi	a) Menetapkan dan memublikasikan kalender uji profisiensi 2026. b) Menetapkan standar waktu laporan (mis. maks. 30 hari kerja setelah penutupan pengiriman hasil).	- Nilai SKM layanan UP naik dari 3,50 menjadi $\geq 3,65$ di 2026. - $\geq 90\%$ laporan UP terbit ≤ 30 hari kerja setelah <i>due date</i> pengiriman hasil.	- Penyusunan kalender & SOP waktu laporan: Jan–Feb 2026. - Publikasi ke peserta: Mar 2026. - Implementasi & monitoring: Apr–Des 2026.	Penanggung jawab UP	Manajemen mutu, UPP, TI
5	Layanan Kalibrasi & Inspeksi	a) Menambah dan menata jadwal kalibrasi/inspeksi (cluster waktu dan rute). b) Menetapkan standar komunikasi jadwal dan perubahan jadwal ke pelanggan.	- Nilai SKM kalibrasi dan inspeksi masing-masing naik minimal 0,05 poin. - $\geq 95\%$ jadwal yang disepakati tidak mundur lebih dari 5 hari kerja tanpa konfirmasi tertulis ke pelanggan.	- Review beban & pola jadwal 2025: Jan–Mar 2026. - Penetapan pola jadwal baru: Apr 2026. - Implementasi & monitoring: Mei–Des 2026.	Koordinator Kalibrasi & Inspeksi	UPP, TI, Sarpras
6	Pengujian laboratorium (waktu & komunikasi progres)	a) Pemetaan parameter uji dengan antrean terpanjang dan penentuan “daftar merah” uji kritis. b) Penambahan slot kerja/shift terbatas atau redistribusi beban antar lab untuk parameter kritis.	- Rata-rata waktu siklus pengujian parameter kritis turun minimal 20% dibanding 2025. - Keluhan terkait “laporan hasil uji lama” turun minimal 30%.	- Pemetaan & penetapan parameter kritis: Jan–Mar 2026. - Penyesuaian shift/redistribusi beban: Apr–Jun 2026. - Monitoring dan penyesuaian lanjutan: Jul–Des 2026.	Koordinator Pengujian	Kepala laboratorium terkait, TI/SIGAP, UPP

No	Isu / Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan (Target 2026)	Timeline Pelaksanaan	PIC Utama	Unit Pendukung
		c) Kewajiban update progres pengujian di SIGAP per minggu.				
7	NPS & detraktor	a) Menetapkan laporan NPS bulanan untuk pimpinan, berisi nilai NPS & jumlah promotor/pasif/detraktor. b) Menyiapkan prosedur <i>follow up</i> untuk pelanggan dengan skor 0–6 (opsi dihubungi kembali untuk klarifikasi).	- NPS tahunan tetap $\geq +70$ dan tidak ada bulan dengan NPS $< +40$. - Minimal 80% pelanggan dengan skor 0–6 yang bersedia dihubungi telah di- <i>follow up</i> dalam ≤ 5 hari kerja.	- Penyusunan format laporan & SOP <i>follow up</i> : Jan–Feb 2026. - Implementasi laporan & <i>follow up</i> rutin: Mar–Des 2026.	Koordinator mutu / UPP	Penanggung jawab layanan, Humas
8	Manajemen keluhan	a) Integrasi pencatatan semua keluhan (kotak saran, email, hotline, WhatsApp, SIGAP) dalam satu register elektronik. b) Penetapan standar waktu respon awal dan penyelesaian (mis. respon awal ≤ 2 hari kerja, penyelesaian ≤ 10 hari kerja untuk kasus biasa).	- $\geq 95\%$ keluhan tercatat dalam register elektronik. - $\geq 90\%$ keluhan mendapat respon awal ≤ 2 hari kerja dan selesai ≤ 10 hari kerja (kasus biasa). - Keluhan berulang pada isu yang sama turun minimal 25%.	- Desain register & alur kerja: Jan–Mar 2026. - Pelatihan & uji coba: Apr–Mei 2026. - Implementasi penuh & evaluasi triwulanan: Jun–Des 2026.	UPP / Pengelola Keluhan	TI, seluruh penanggung jawab layanan

Lampiran 2 – Contoh Kuesioner

12/11/25, 4:40 PM

Kuisiomer Penilaian Pelayanan Publik B4T

Kuisiomer Penilaian Pelayanan Publik B4T

Data Responden

No Order (Jika Ada)

No Order SIPEJA

Nama Responden

Nama Lengkap

Nama Instansi/Perusahaan

Nama Perusahaan

Email

Email Responden

No. Hp

No. Hp Responden

Usia

Usia Responden

Jenis Kelamin

- ☐ Pria
☐ Wanita

Pendidikan

- ☐ SMA/SMK
☐ D1
☐ D2
☐ D3
☐ D4
☐ S1
☐ S2

☐ S3

Pekerjaan Utama

- ☐ PNS
- ☐ TNI/Polri
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Lainnya

Penilaian Variabel Pelayanan Publik B4T

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- ☐ Lambat
- ☐ Agak Lambat
- ☐ Cukup Cepat
- ☐ Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

- ☐ Mahal
- ☐ Agak Mahal
- ☐ Cukup MURah
- ☐ Murah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

- ☐ Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Cukup Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada tetap tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Seberapa besar Anda akan merekomendasikan BBPSJIBBT kepada rekan/saudara Anda untuk memenuhi kebutuhan layanan jasa industri?

- | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Saran / Komentar

Pernyataan Responden

☐ Dengan ini saya menyatakan kuisisioner yang telah diisi, adalah benar

Submit Jawaban

Lampiran 4 – Contoh Kuesioner yang Diisi Responden



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
BAHAN DAN BARANG TEKNIK



Tanggal Survei : 26-02-2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 16.00

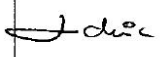
PROFIL

Nama : AGUS HERMAWAN Jenis Kelamin: ☒ L ☐ P Usia : 51 tahun
Perusahaan : PT. ORIGIN MOTO INDONESIA
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ D1-D4 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☒ SWASTA ☐ BUMN ☐ LAINNYA
Telepon/HP : 081 9 90903636
Jenis layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
	a. Tidak Sesuai	1		a. Buruk	1
	b. Kurang Sesuai	2		b. Cukup	2
	c. Sesuai	3		c. Baik	3
	d. Sangat Sesuai	4		d. Sangat Baik	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	1 2 3 4	9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
	a. Tidak Mudah	1		a. Tidak ada	1
	b. Kurang Mudah	2		b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Mudah	3		c. Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Sangat Mudah	4		d. Dikelola dengan baik	4
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4	10	Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan layanan kami kepada rekan, kolega, atau organisasi lain?	
	a. Tidak Cepat	1		0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
	b. Lambat	2		☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☒	
	c. Cukup Lambat	3		Apa alasan utama dari penilaian yang Anda berikan?	
	d. Cepat	4		(Opsional, isi jika ada masukan tambahan)	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	1 2 3 4			
	a. Sangat Mahal	1			
	b. Mahal	2			
	c. Cukup Mahal	3			
	d. Murah	4			

5 6 7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat Kompeten Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Cukup Sopan dan Ramah ☒ d. Sopan dan Ramah	1 2 3 4 1 2 3 4	Saran/Komentar : 	Tandatangan  Agus Hermawan Nama jelas
----------------------------	---	---	---	--