



## LAPORAN

SURVEI KEPUASAN PELANGGAN  
DIREKTORAT STANDARDISASI DAN PENGENDALIAN MUTU  
KEMENTERIAN PERDAGANGAN REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2019

# Laporan Akhir

Survei Kepuasan Pelanggan

Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu

Kementerian Perdagangan Republik Indonesia

Tahun 2019



**Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu  
Kementerian Perdagangan Republik Indonesia**

Jl. Raya Bogor KM 26, Ciracas Jakarta Timur



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR & GRAFIK .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 TUJUAN SURVEI.....	2
1.3 RUANG LINGKUP PEKERJAAN .....	3
1.4 SISTEMATIKA LAPORAN AKHIR .....	4
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN LAYANAN .....	5
2.1 PROFIL ORGANISASI DAN STRUKTUR DIREKTORAT .....	5
2.2 LAYANAN PER SUB DIREKTORAT.....	7
BAB III METODE SURVEI.....	10
3.1 PENDEKATAN survei kepuasan pelanggan .....	10
3.2 METODE SURVEI .....	13
3.3 METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) .....	14
3.2.1. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT.....	14
3.2.2. PERHITUNGAN ( <i>GAP</i> ) KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN .....	15
3.2.3. <i>IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA) .....	16
3.4 KOMPOSISI SAMPEL .....	18
BAB IV TEMUAN SURVEI.....	23
4.1. PROFIL DEMOGRAFI .....	23
4.2. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (IKP) TOTAL.....	25
4.3. LAYANAN PENERBITAN NOMOR REGISTRASI PRODUK (NRP) & NOMOR PENDAFTARAN BARANG (NPB), SERTA PENDAFTARAN LEMBAGA PENILAIAN KESESUAIAN (LPK) ...	30
4.3.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN .....	30
4.3.2. MEKANISME PELAYANAN.....	34
4.3.3. WAKTU PELAYANAN .....	38
4.3.4. BIAYA PELAYANAN.....	41
4.3.5. SARANA PRASARANA.....	45
4.3.6. PENGELOLAAN PENGADUAN .....	46
4.3.7. TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM .....	49
4.4. PELAYANAN SERTIFIKASI .....	49
4.4.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN .....	49
4.4.2. MEKANISME PELAYANAN.....	52
4.4.3. WAKTU PELAYANAN .....	54
4.4.4. BIAYA LAYANAN.....	56
4.4.5. KEPUASAN OVERALL .....	57
4.5. PELAYANAN PENGUJIAN.....	58

4.5.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN .....	58
4.5.2. MEKANISME PELAYANAN.....	60
4.5.3. WAKTU PELAYANAN .....	63
4.5.4. BIAYA PELAYANAN.....	64
4.5.5. SARANA PRASARANA .....	66
4.5.6. PENGELOLAAN PENGADUAN .....	66
4.5.7. TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM .....	68
4.6. PELAYANAN KALIBRASI.....	69
4.6.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN .....	69
4.6.2. MEKANISME PELAYANAN.....	71
4.6.3. WAKTU PELAYANAN .....	74
4.6.4. BIAYA PELAYANAN.....	74
4.6.5. PENGELOLAAN PENGADUAN .....	76
4.6.6. TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM .....	77
4.7. ADMINISTRASI JABATAN FUNGSIONAL.....	78
4.7.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN .....	78
4.7.2. MEKANISME PELAYANAN.....	80
4.7.3. WAKTU PELAYANAN .....	82
4.7.4. SARANA PRASARANA .....	83
4.7.5. PENGELOLAAN PENGADUAN .....	83
4.7.6. TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM .....	85
BAB V KESIMPULAN & REKOMENDASI .....	86
5.1. KESIMPULAN.....	86
5.2. REKOMENDASI .....	89
LAMPIRAN.....	93
LAMPIRAN 1. KUESIONER .....	93
A. Layanan Penerbitan NRP & NPB .....	93
B. Layanan Penerbitan LPK.....	97
C. Layanan Sertifikasi LSPro.....	101
D. Layanan Sertifikasi LSP .....	106
E. Layanan Sertifikasi LP.....	111
F. Layanan Pengujian .....	116
G. Layanan Kalibrasi .....	121
H. Layanan Administrasi Jabatan Fungsional PMB.....	125
LAMPIRAN 2. INDEKS PER RESPONDEN.....	129



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Ukuran Skala Konversi .....	14
Tabel 3.2	Sampel Morgan dan Krejcie .....	18
Tabel 3.3	Komposisi Populasi Responden Berdasarkan Database Tahun 2019 .....	19
Tabel 3.4	Persentase Keberhasilan Kontak dan Wawancara .....	21
Tabel 3.5	Komposisi Sampel Responden .....	22
Tabel 4. 1	Profil Demografi .....	24
Tabel 4. 2	Gambaran Biaya Layanan.....	57



## DAFTAR GAMBAR & GRAFIK

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Ditstandalitu.....	6
Gambar 3. 1	Metode Penelitian .....	13
Gambar 3. 2	Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan.....	16
Gambar 3. 3	Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan.....	17
Gambar 3. 4	Persentase Keberhasilan Kontak dan Wawancara via Telepon Pelanggan .....	20
Grafik 4. 1	Layanan yang Digunakan.....	23
Grafik 4. 2	Indeks Kepuasan Total Tahun 2016 - 2019.....	25
Grafik 4. 3	Indeks Kepuasan Total Tahun 2019 .....	26
Grafik 4. 4	Indeks Kepuasan Pelanggan Tahun 2018 – 2019 .....	26
Grafik 4. 5	Indeks Kepuasan Total Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2019 .....	27
Grafik 4. 6	Indeks Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kategori Layanan.....	27
Grafik 4. 7	Gap Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2019 .....	28
Grafik 4. 8	Indeks <i>Importance &amp; Performance Analysis</i> .....	29
Grafik 4. 9	Indeks Kepuasan Layanan Penerbitan NRP Tahun 2019 .....	30
Grafik 4. 10	Indeks Kepuasan Layanan NPB Tahun 2019 .....	31
Grafik 4. 11	Indeks Kepuasan Layanan LPK Tahun 2019 .....	31
Grafik 4. 12	Indeks <i>Importance &amp; Performance Analysis</i> NRP Tahun 2019 .....	32
Grafik 4. 13	Indeks <i>Importance &amp; Performance Analysis</i> NPB Tahun 2019 .....	32
Grafik 4. 14	Indeks <i>Importance &amp; Performance Analysis</i> LPK Tahun 2019 .....	33
Grafik 4. 15	Sumber Informasi Layanan NRP .....	35
Grafik 4. 16	Kejelasan Informasi Layanan NRP.....	35
Grafik 4. 17	Sumber Informasi Layanan NPB .....	35
Grafik 4. 18	Kejelasan Informasi Layanan NPB.....	35
Grafik 4. 19	Sumber Informasi Layanan LPK .....	35
Grafik 4. 20	Kejelasan Informasi Layanan LPK.....	35
Grafik 4. 21	Preferensi Sistem Pelayanan Online NRP .....	36
Grafik 4. 22	Preferensi Sistem Pelayanan online NPB .....	36
Grafik 4. 23	Kemudahan Menghubungi Staf Pelayanan .....	36
Grafik 4. 24	Pengetahuan akan Adanya Fitur Tracking.....	37
Grafik 4. 25	Pernah/Tidaknya Responden Menggunakan Fitur Tracking .....	37
Grafik 4. 26	Kemudahan Penggunaan Fitur Tracking.....	37
Grafik 4. 27	Kebermanfaatan Sistem Tracking .....	37
Grafik 4. 28	Kesulitan dalam Penggunaan Aplikasi LPK Online .....	38
Grafik 4. 29	Informasi Waktu Penyelesaian Penerbitan .....	38
Grafik 4. 30	Informasi Waktu Penyelesaian Penerbitan .....	38
Grafik 4. 31	Informasi Waktu Penyelesaian Penerbitan .....	39
Grafik 4. 32	Kecepatan Layanan dalam hal Pengajuan .....	39

Grafik 4. 33	Kecepatan Layanan dalam hal Pengajuan .....	39
Grafik 4. 34	Kecepatan Layanan dalam hal Pengajuan .....	40
Grafik 4. 35	Penerbitan Dokumen Sesuai Waktu .....	40
Grafik 4. 36	Penerbitan Dokumen Sesuai Waktu .....	40
Grafik 4. 37	Penerbitan Dokumen Sesuai Waktu .....	40
Grafik 4. 38	Informasi Nomor yang Bisa Dihubungi.....	41
Grafik 4. 39	Informasi Nomor yang Bisa Dihubungi.....	41
Grafik 4. 40	Informasi Nomor yang Bisa Dihubungi.....	41
Grafik 4. 41	Pengenaan Biaya.....	42
Grafik 4. 42	Pengenaan Biaya.....	42
Grafik 4. 43	Pengenaan Biaya.....	42
Grafik 4. 44	Penggunaan Jasa Pihak Ketiga .....	43
Grafik 4. 45	Penggunaan Jasa Pihak Ketiga .....	43
Grafik 4. 46	Frekuensi Penggunaan Pihak ketiga.....	43
Grafik 4. 47	Frekuensi Penggunaan Pihak ketiga.....	43
Grafik 4. 48	Pengenaan Biaya Jasa Pihak Ketiga.....	44
Grafik 4. 49	Pengenaan Biaya Jasa Pihak Ketiga.....	44
Grafik 4. 50	Perbedaan Biaya Pihak Ketiga .....	44
Grafik 4. 51	Perbedaan Biaya Pihak Ketiga .....	44
Grafik 4. 52	Adanya Sarana dan Prasarana yang Kurang .....	45
Grafik 4. 53	Adanya Sarana dan Prasarana yang Kurang .....	45
Grafik 4. 54	Penilaian Fitur yang Dinilai Kurang .....	45
Grafik 4. 55	Pengalaman Pengajuan Pengaduan.....	46
Grafik 4. 56	Media Penyampaian Pengaduan .....	46
Grafik 4. 57	Pengalaman Pengajuan Pengaduan.....	46
Grafik 4. 58	Media Penyampaian Pengaduan .....	46
Grafik 4. 59	Pengalaman Pengajuan Pengaduan.....	47
Grafik 4. 60	Media Penyampaian Pengaduan .....	47
Grafik 4. 61	Perihal Pengaduan .....	47
Grafik 4. 62	Kesesuaian Tindak Lanjut .....	47
Grafik 4. 63	Perihal Pengaduan .....	48
Grafik 4. 64	Kesesuaian Tindak Lanjut .....	48
Grafik 4. 65	Perihal Pengaduan .....	48
Grafik 4. 66	Kesesuaian Tindak Lanjut .....	48
Grafik 4. 67	Tingkat Kepuasan Umum .....	49
Grafik 4. 68	Tingkat Kepuasan Umum .....	49
Grafik 4. 69	Tingkat Kepuasan Umum .....	49
Grafik 4. 70	Indeks Kepuasan Layanan Sertifikasi Produk Tahun 2019 .....	50
Grafik 4. 71	Indeks Kepuasan Layanan Sertifikasi Person Tahun 2019.....	50
Grafik 4. 72	Indeks Kepuasan Layanan Pelatihan Tahun 2019 .....	50
Grafik 4. 73	Indeks <i>Importance &amp; Performance Analysis</i> Sertifikasi Produk Tahun 2019.....	51
Grafik 4. 74	Indeks <i>Importance &amp; Performance Analysis</i> Sertifikasi Person Tahun 2019 .....	51
Grafik 4. 75	Indeks <i>Importance &amp; Performance Analysis</i> Layanan Pelatihan Tahun 2019.....	52

Grafik 4. 76	Alasan Memilih Balai Sertifikasi Ditstandalitu .....	53
Grafik 4. 77	Sumber Informasi Layanan Sertifikasi.....	53
Grafik 4. 78	Pengetahuan tentang Sistem Online Balai Sertifikasi .....	54
Grafik 4. 79	Kemudahan Menghubungi Balai Sertifikasi.....	54
Grafik 4. 80	Persepsi Kecepatan Layanan .....	55
Grafik 4. 81	Persepsi Ketepatan Layanan.....	55
Grafik 4. 82	Mendapatkan Informasi Waktu Layanan .....	55
Grafik 4. 83	Persepsi Ketepatan Layanan.....	55
Grafik 4. 84	Persepsi Kecepatan Layanan .....	55
Grafik 4. 85	Mendapatkan Informasi Waktu Layanan .....	55
Grafik 4. 86	Persepsi Kecepatan Layanan .....	56
Grafik 4. 87	Persepsi Ketepatan Layanan.....	56
Grafik 4. 88	Mendapatkan Informasi Waktu Layanan .....	56
Grafik 4. 89	Kepuasan Overall .....	57
Grafik 4. 90	Indeks Kepuasan Layanan Pengujian Tahun 2019 .....	58
Grafik 4. 91	Indeks <i>Importance &amp; Performance Analysis</i> Pelayanan Pengujian Tahun 2019.....	58
Grafik 4. 92	Alasan Pemilihan Layanan Pengujian.....	60
Grafik 4. 93	Kejelasan Informasi Layanan Pengujian .....	60
Grafik 4. 94	Sumber Informasi Layanan Pengujian.....	60
Grafik 4. 96	Pengetahuan akan Adanya Website Balai Pengujian.....	61
Grafik 4. 95	Kejelasan Informasi dari Website Balai Pengujian.....	61
Grafik 4. 97	Kemudahan Menghubungi Staf Pelayanan .....	61
Grafik 4. 98	Pengalaman Menggunakan Fitur Tracking pada Website BPMB.....	62
Grafik 4. 99	Pengetahuan Terkait Fitur Tracking pada Website Balai Pengujian .....	62
Grafik 4. 100	Kebermanfaatan Sistem Tracking .....	62
Grafik 4. 101	Kemudahan Menggunakan Fitur Tracking pada Website BPMB .....	62
Grafik 4. 102	Pengetahuan Terkait Persyaratan Layanan Pengujian.....	63
Grafik 4. 103	Adanya informasi yang Diberikan Petugas terkait Jadwal Pengujian .....	63
Grafik 4. 104	Adanya informasi yang Diberikan Petugas terkait Waktu Penerbitan Hasil Pengujian.....	63
Grafik 4. 105	Pengetahuan Terkait Standar Penyelesaian Layanan .....	64
Grafik 4. 106	Informasi yang Diberikan Petugas terkait Biaya .....	64
Grafik 4. 107	Kesesuaian Biaya Dengan Regulasi .....	64
Grafik 4. 108	Adanya tawaran untuk Mempercepat Proses dengan biaya Tambahan .....	65
Grafik 4. 109	Rekening Pembayaran Layanan.....	65
Grafik 4. 110	Pengalaman Pengujian di Tempat Lain .....	65
Grafik 4. 111	Perbandingan Biaya Layanan.....	65
Grafik 4. 112	Penilaian Sarana Prasarana .....	66
Grafik 4. 113	Pengalaman Melakukan Pengaduan.....	67
Grafik 4. 114	Media Penyampaian Pengaduan .....	67
Grafik 4. 115	Pengaduan yang Dilakukan.....	67
Grafik 4. 116	Kesesuaian Tindak Lanjut .....	67
Grafik 4. 117	Tingkat Kepuasan Umum .....	68



Grafik 4. 118	Perusahaan yang Dianggap Baik Pelayanannya.....	68
Grafik 4. 119	Indeks Kepuasan Layanan Kalibrasi Tahun 2019 .....	69
Grafik 4. 120	Indeks <i>Importance &amp; Performance Analysis</i> Pelayanan Kalibrasi Tahun 2019 .....	70
Grafik 4. 121	Alasan Pemilihan Layanan Kalibrasi .....	71
Grafik 4. 122	Sumber Informasi Layanan Kalibrasi .....	72
Grafik 4. 123	Kejelasan Informasi Layanan Kalibrasi .....	72
Grafik 4. 124	Kemudahan Menghubungi Petugas .....	72
Grafik 4. 125	Kemudahan Mendapatkan Informasi Penawaran Harga .....	72
Grafik 4. 126	Layanan Kalibrasi yang Pernah Dilakukan .....	73
Grafik 4. 127	Perbedaan Waktu Penyelesaian .....	73
Grafik 4. 128	Penggunaan Jasa Pihak Ketiga .....	74
Grafik 4. 129	Kondisi Alat yang Dikalibrasi Setelah Proses Selesai .....	74
Grafik 4. 130	Adanya informasi yang Diberikan Petugas terkait Waktu Penerbitan Sertifikat....	74
Grafik 4. 131	Informasi Biaya Layanan.....	75
Grafik 4. 132	Kesesuaian Biaya dengan Regulasi.....	75
Grafik 4. 133	Tawaran untuk Mempercepat Proses dengan biaya Tambahan .....	75
Grafik 4. 134	Pembayaran Tidak Sesuai Prosedur .....	75
Grafik 4. 135	Pengalaman Menggunakan Jasa Kalibrasi Lain.....	76
Grafik 4. 136	Perbandingan Biaya Kalibrasi .....	76
Grafik 4. 137	Pengalaman Melakukan Pengaduan.....	77
Grafik 4. 138	Media Penyampaian Aduan.....	77
Grafik 4. 139	Pengaduan yang Dilakukan.....	77
Grafik 4. 140	Kesesuaian Tindak Lanjut .....	77
Grafik 4. 141	Tingkat Kepuasan Umum .....	78
Grafik 4. 142	Indeks Kepuasan Layanan Administrasi Jabatan Fungsional Tahun 2019.....	78
Grafik 4. 143	Indeks <i>Importance &amp; Performance Analysis</i> Pelayanan Adm-Jabfung Tahun 2019	79
Grafik 4. 144	Sumber Informasi Persyaratan dan Prosedur Layanan .....	80
Grafik 4. 145	Kejelasan Informasi.....	80
Grafik 4. 146	Pengetahuan Terkait Website Jabatan Fungsional PMB.....	81
Grafik 4. 147	Pengalaman Menggunakan Website .....	81
Grafik 4. 148	Terakhir Menggunakan Website.....	81
Grafik 4. 149	Kemudahan Menghubungi Staf Pelayanan .....	82
Grafik 4. 150	Informasi dari Petugas seputar Lamanya Penerbitan PAK .....	82
Grafik 4. 151	Informasi dari Petugas seputar Lamanya Penerbitan PAK Pertama .....	82
Grafik 4. 152	Informasi dari Petugas seputar Lamanya Penerbitan Surat Keterangan Lulus/Tidak Lulus .....	83
Grafik 4. 153	Sarana dan Prasarana yang Perlu Diperbaiki.....	83
Grafik 4. 154	Pengalaman Pengaduan.....	84
Grafik 4. 155	Media Pengaduan .....	84
Grafik 4. 156	Pengaduan yang Dilakukan.....	84
Grafik 4. 157	Kesesuaian Tindak Lanjut .....	84
Grafik 4. 158	Tingkat Kepuasan Keseluruhan.....	85

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Untuk memenuhi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan/peraturan di bidang pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit pelayanan publik dalam upaya menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan dan akuntabel (*Good Governance*) yang mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, PERMEN PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pasal 1 mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Sejalan dengan kebijakan pemerintah tersebut, Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu telah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, di mana sistem manajemen mutu pelayanan publik yang diterapkan saat ini telah mendapat sertifikat ISO 9001 dari *British Standards Institute* (BSI) sejak bulan Juli 2013. Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan publik di Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu adalah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat/pengguna terhadap layanan yang diberikannya melalui survei kepuasan pelanggan.

## 1.2 TUJUAN SURVEI

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI adalah untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu kepada pelanggan melalui indikator Indeks Kepuasan Pelanggan;
2. Mengidentifikasi dimensi yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat kepentingan (skala prioritas) dari unsur-unsur pelayanan yang diberikan, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia;
3. Mengidentifikasi atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan/ketidakpuasan pelanggan terhadap masing-masing unsur pelayanan sebagaimana pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia;
4. Mengidentifikasi gap antara kualitas jasa yang diharapkan (*expected*) dan kualitas jasa yang dirasakan (*perceived*) oleh pelanggan;
5. Memberikan rekomendasi mengenai rencana tindak lanjut perbaikan dengan prioritas perbaikan dimulai dari unsur pelayanan yang paling buruk hasilnya serta potensi kendala maupun prospek pelayanan guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu;
6. Memenuhi kriteria survei kepuasan masyarakat yang ditentukan oleh PERMEN PAN-RB 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
7. Tersedianya laporan survei kepuasan pelanggan sebagai hasil dari pengolahan data survei kepuasan pelanggan.

### 1.3 RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup kegiatan survei dan pengukuran indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan Republik Indonesia meliputi kegiatan utama sebagai berikut:

- a. Melakukan penyusunan jumlah populasi yang terlibat untuk selanjutnya ditentukan jumlah sampel yang sesuai;
- b. Penyusunan unsur-unsur yang diperlukan dalam penentuan parameter sesuai PERMEN PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.
- c. Identifikasi kebutuhan dalam rangka perbaikan layanan yang diberikan oleh Ditstandalitu Kemendag RI yang akan dituangkan dalam bentuk kuesioner;
- d. Penyusunan kuesioner melalui interview, email, dan/atau link aplikasi yang akan dikembangkan pada masing-masing unit kerja Ditstandalitu Kemendag RI;
- e. Melakukan uji coba berupa sosialisasi melalui email/telepon kepada pelanggan yang telah menggunakan pelayanan dari Ditstandalitu Kemendag RI (1 minggu sebelum pelaksanaan survei);
- f. Melakukan pengolahan data dan analisis hasil survei;
- g. Membuat laporan hasil kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan;
- h. Memberikan masukan-masukan secara kualitatif dan aplikatif, serta mengusulkan prioritas perubahan-perubahan yang dapat dilaksanakan untuk peningkatan mutu pelayanan publik.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan ini dilakukan pada 5 (lima) unit pelayanan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan, yaitu:

- a. Subdirektorat Verifikasi Mutu: layanan Penerbitan Nomor Registrasi Produk/NRP, Penerbitan Nomor Pendaftaran Barang/NPB, dan Pendaftaran Lembaga Penilaian Kesesuaian/LPK.
- b. Balai Pengujian Mutu Barang: Layanan Pengujian.
- c. Balai Kalibrasi: Layanan Kalibrasi.
- d. Balai Sertifikasi: Layanan Sertifikasi Produk, Layanan Sertifikasi Person, dan Layanan Pelatihan.
- e. Subdirektorat Bimbingan dan Evaluasi Jabatan Fungsional Penguji Mutu Barang: Layanan Administrasi Jabatan Fungsional Penguji Mutu Barang (PMB).

## 1.4 SISTEMATIKA LAPORAN AKHIR

Sistematika Laporan Akhir “Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan Republik Indonesia” ini disusun dalam enam (6) bab dengan rincian sebagai berikut:

1. PENDAHULUAN. Berisikan penjelasan mengenai latar belakang, tujuan, manfaat, ruang lingkup survei, dan ruang lingkup pekerjaan.
2. PROFIL ORGANISASI & LAYANAN. Berisikan penjelasan mengenai profil organisasi dan struktur Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Ditstandalitu).
3. METODE SURVEI. Berisikan penjelasan mengenai metode survei, serta komposisi sampel responden, serta pendekatan penelitian yang digunakan.
4. TEMUAN SURVEI, berisikan informasi:
  - a. Indeks Kepuasan Layanan, secara total dan perbandingan indeks antar kategori/profil responden.
  - b. Indeks Kepuasan Layanan per masing-masing parameter.
  - c. Harapan dan Saran berdasarkan temuan informasi kualitatif.
5. PENUTUP. Berisikan penjelasan mengenai kesimpulan dari temuan survei dan rekomendasi untuk Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu.
6. LAMPIRAN SURVEI. Berisikan informasi tentang kuesioner survei, dokumentasi proses pengumpulan data dan data responden.

## BAB II

# PROFIL ORGANISASI DAN LAYANAN

### 2.1 PROFIL ORGANISASI DAN STRUKTUR DIREKTORAT

Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Ditstandalitu), sebagai salah satu unit teknis di bawah Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, bertugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang standardisasi dan pengendalian mutu.

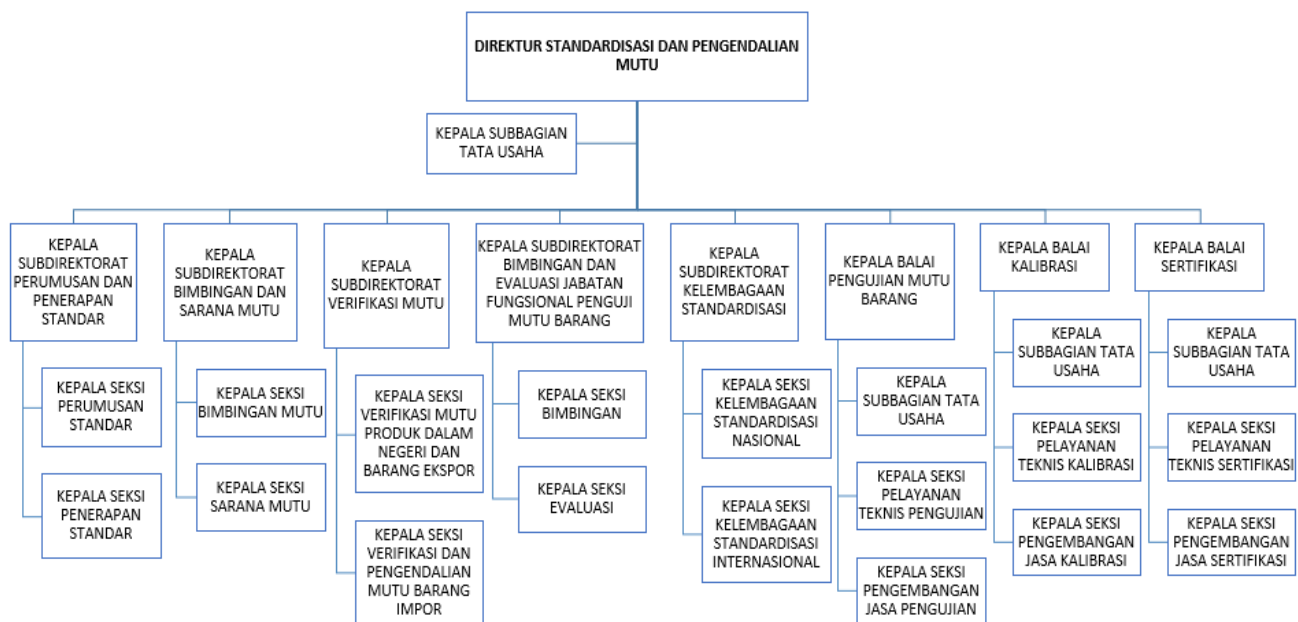
Sesuai amanat, Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu juga menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang perumusan dan penerapan standar, bimbingan dan sarana mutu, verifikasi mutu, pembinaan dan evaluasi jabatan fungsional pengujian mutu barang dan kelembagaan standardisasi.
2. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang perumusan dan penerapan standar, bimbingan dan sarana mutu, verifikasi mutu, pembinaan dan evaluasi jabatan fungsional pengujian mutu barang dan kelembagaan standardisasi
3. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perumusan dan penerapan standar, bimbingan dan sarana mutu, verifikasi mutu, pembinaan dan evaluasi jabatan fungsional pengujian mutu barang dan kelembagaan standardisasi
4. Penyiapan pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang perumusan dan penerapan standar, bimbingan dan sarana mutu, verifikasi mutu, pembinaan dan evaluasi jabatan fungsional pengujian mutu barang dan kelembagaan standardisasi
5. Penyiapan evaluasi dan pelaporan di bidang perumusan dan penerapan standar, bimbingan dan sarana mutu, verifikasi mutu, pembinaan dan evaluasi jabatan fungsional pengujian mutu barang dan kelembagaan standardisasi dan
6. Pelaksanaan urusan tata usaha kepegawaian, keuangan, dan rumah tangga Direktorat.

Adapun susunan organisasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Subdirektorat Perumusan dan Penerapan Standar;
2. Subdirektorat Bimbingan dan Sarana Mutu;
3. Subdirektorat Verifikasi Mutu;
4. Subdirektorat Bimbingan dan Evaluasi Jabatan Fungsional Penguji Mutu Barang;
5. Subdirektorat Kelembagaan Standardisasi;
6. Sub Bagian Tata Usaha; dan
7. Unit Pelaksana Teknis (UPT), yakni:
  - a. Balai Pengujian Mutu Barang;
  - b. Balai Kalibrasi;
  - c. Balai Sertifikasi

**Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Ditstandalitu**



Sumber: Kemendag, 2019

Terkait dengan lima (5) unit pelayanan yang diujikan pada survei ini, berikut ini adalah gambaran tentang fungsi masing-masing unit:

- a. Subdirektorat Verifikasi Mutu: melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang verifikasi mutu produk.
- b. Balai Pengujian Mutu Barang: melaksanakan pelayanan teknis pengujian mutu barang dan pengembangan jasa pengujian.
- c. Balai Kalibrasi: melaksanakan pelayanan teknis kalibrasi alat ukur besaran dan pengembangan jasa kalibrasi.
- d. Balai Sertifikasi: melaksanakan pelayanan sertifikasi produk, personil, bimbingan teknis di bidang mutu, dan pengembangan jasa sertifikasi.
- e. Subdirektorat Bimbingan dan Evaluasi Jabatan Fungsional Penguji Mutu Barang: melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta evaluasi dan pelaporan di bidang bimbingan dan evaluasi jabatan fungsional penguji mutu barang.

## 2.2 LAYANAN PER SUB DIREKTORAT

Adapun profil layanan per Sub Direktorat pada Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu dapat dijabarkan sebagai berikut:

### (1) Subdirektorat Verifikasi Mutu

Nama Unit Pelayanan	: Subdirektorat Verifikasi Mutu
Alamat	: Jl. Raya Bogor KM 26, Ciracas Jakarta Timur
No.Telp/Fax	: 021-8717901 ext. 1104, 1208
Jam pelayanan	: <u>Pendaftaran</u> Senin – Jumat : 08.30 – 16.00 WIB <u>Pengambilan</u> Senin – Jumat : 08.30 – 16.30 WIB <u>Istirahat</u> 12.00 – 13.00 WIB ( <u>Jumat</u> : 11:30 - 13.00)
Jenis pelayanan yang ditangani	: 1. Nomor Registrasi Produk 2. Nomor Pendaftaran Barang 3. Pendaftaran Lembaga Penilaian Kesesuaian/LPK
Persyaratan setiap jenis pelayanan	: Terlampir dalam SOP
Jangka waktu penyelesaian	: Terlampir dalam SOP
Biaya Pelayanan	: Tidak dipungut biaya
Program unggulan/inovasi penunjang	: -
Jumlah Karyawan	: 14 Orang
Sarana Pengaduan	: Langsung, Kotak Saran, Email, Telepon



**(2) Balai Pengujian Mutu Barang**

Nama Unit Pelayanan	: Balai Pengujian Mutu Barang
Alamat	: Jl. Raya Bogor KM 26, Ciracas Jakarta Timur
No.Telp/Fax	: 021-8703881/ 021-8710477
Email	: pelayanan@bpmb.go.id
Jam pelayanan	: Senin – Jumat : 08.30 – 16.00 WIB <u>Istirahat</u> 12.00 – 13.00 WIB ( <u>Jumat</u> : 11:30 - 13.00)
Jenis pelayanan yang ditangani	: Layanan Pengujian
Persyaratan setiap jenis pelayanan	: Terlampir dalam SOP
Jangka waktu penyelesaian	: Terlampir dalam SOP
Biaya Pelayanan	: Sesuai dengan PP Nomor 31 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perdagangan
Program unggulan/inovasi penunjang	: -
Jumlah Karyawan	: 95 Orang (83 PNS, 12 Honorer)
Sarana Pengaduan	: Langsung, Kotak Saran, Email, Telepon

**(3) Balai Kalibrasi**

Nama Unit Pelayanan	: Balai Kalibrasi
Alamat	: Jl. Raya Bogor KM 26, Ciracas Jakarta Timur
No.Telp/Fax	: 021-8703960/ 021-8702781
Email	: <a href="mailto:balaikalibrasipelayanan@gmail.com">balaikalibrasipelayanan@gmail.com</a> <a href="mailto:bkalibrasi@kemendag.go.id">bkalibrasi@kemendag.go.id</a>
Jam pelayanan	: Senin – Jumat : 08.30 – 16.00 WIB <u>Istirahat</u> 12.00 – 13.00 WIB ( <u>Jumat</u> : 11:30 - 13.00)
Jenis pelayanan yang ditangani	: Layanan Kalibrasi
Persyaratan setiap jenis pelayanan	: Terlampir dalam SOP
Jangka waktu penyelesaian	: Terlampir dalam SOP
Biaya Pelayanan	: Sesuai dengan PP Nomor 31 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perdagangan
Program unggulan/inovasi penunjang	: -
Jumlah Karyawan	: -
Sarana Pengaduan	: Langsung, Kotak Saran, Email, Telepon

**(4) Balai Sertifikasi**

Nama Unit Pelayanan	: Balai Sertifikasi
Alamat	: Jl. Raya Bogor KM 26, Ciracas Jakarta Timur
No.Telp/Fax	: 021-87706835/ 021-87704262
Email	: 1. Lembaga Sertifikasi Produk Isproppmb@kemendag.go.id dan Ispro_ppmb@yahoo.com 2. Lembaga Sertifikasi Pelatihan lp_ppmb@yahoo.com 3. Lembaga Sertifikasi Person Lsp_ppmb@yahoo.co.id
Jam pelayanan	: Senin – Jumat : 08.30 – 16.00 WIB <u>Istirahat</u> 12.00 – 13.00 WIB ( <u>Jumat</u> : 11:30 - 13.00)
Jenis pelayanan yang ditangani	: 1. Layanan Sertifikasi Produk 2. Layanan Sertifikasi Person 3. Layanan Pelatihan
Persyaratan setiap jenis pelayanan	: Terlampir dalam SOP
Jangka waktu penyelesaian	: Terlampir dalam SOP
Biaya Pelayanan	: Sesuai dengan PP Nomor 31 Tahun 2017 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perdagangan
Program unggulan/inovasi penunjang	: -
Jumlah Karyawan	: -
Sarana Pengaduan	: Langsung, Kotak Saran, Email, Telepon

**(5) Subdirektorat Bimbingan dan Evaluasi Jabatan Fungsional Penguji Mutu**

Nama Unit Pelayanan	: Subdirektorat Bimbingan dan Evaluasi Jabatan Fungsional Penguji Mutu
Alamat	: Jl. Raya Bogor KM 26, Ciracas Jakarta Timur
No.Telp/Fax	: 021-8710321/ 021-8710478
Jam pelayanan	: Senin – Jumat : 08.30 – 16.00 WIB Istirahat 12.00 – 13.00 WIB (Jumat : 11:30 - 13.00)
Jenis pelayanan yang ditangani	: Layanan Administrasi Jabatan Fungsional PMB
Persyaratan setiap jenis pelayanan	: Terlampir dalam SOP
Jangka waktu penyelesaian	: Terlampir dalam SOP
Biaya Pelayanan	: Tidak dipungut biaya
Program unggulan/inovasi penunjang	: -
Jumlah Karyawan	: -
Sarana Pengaduan	: Langsung, Kotak Saran, Email, Telepon

## BAB III

# METODE SURVEI

### 3.1 PENDEKATAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Hasil survei Parasuraman, *et.al.* tahun 1990-an yang banyak menjadi acuan praktisi pemasaran adalah temuan lima dimensi utama SERVQUAL (*service quality*) yakni aspek: *reliability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kelima dimensi ini nantinya menjadi acuan dalam banyak penelitian mengenai pengukuran kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) secara akademis maupun praktis. Riset kepuasan pelanggan merupakan salah satu riset yang sering dilakukan oleh banyak perusahaan. Untuk mengeksplorasi atribut kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan digunakan riset kualitatif (FGD atau *in depth interview*). Sedangkan apabila ingin melihat efektivitas layanan para *frontliner* atau *customer service* dapat menggunakan *mystery shopper*. Lebih jauh survei kuantitatif dapat membuat *tracking* dan mengukur indeks kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan untuk program *service improvement*. Beberapa metode dan desain risetnya relatif sudah memiliki standar baku. Riset kepuasan pelanggan ideal dapat menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Survei kepuasan pelanggan dari pendekatan bisnis kemudian diadopsi oleh lembaga publik, karena intansi pemerintah dengan publik atau masyarakat koheren dengan hubungan produsen dengan pelanggan. David Osborne dalam bukunya *Reinventing Government* (2000) menjelaskan organisasi publik harus membangun *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, salah satunya adalah dengan berorientasi pada (kepuasan) publik/masyarakat. Sesuai Keputusan Menpan RI sejak tahun 2004, instansi pemerintah diwajibkan menjalankan survei kepuasan masyarakat. Hal ini juga sebagai pengejawantahan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

*Sesuai Keputusan Menpan RI sejak tahun 2004, instansi pemerintah diwajibkan menjalankan survei kepuasan masyarakat. Hal ini juga sebagai pengejawantahan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Konsep *reinventing government* pada dasarnya merupakan representasi dari paradigma *New Public Management*, di mana dalam *New Public Management* (NPM) negara dilihat sebagai perusahaan jasa modern yang kadang-kadang bersaing dengan pihak swasta, tapi di lain pihak dalam bidang-bidang tertentu memonopoli layanan jasa, meski tetap dengan kewajiban memberikan layanan dan kualitas yang maksimal. Perspektif ini cukup banyak mereformasi pendekatan manajemen pelayanan publik di Indonesia yang sebelumnya menggunakan pendekatan birokratis.

Ada sepuluh prinsip *reinventing government* yang diungkapkan oleh Osborne dan Gaebler (1996: 29-343), yaitu: (1) Pemerintahan Katalis; (2) Pemerintahan Milik Rakyat; (3) Pemerintahan yang Kompetitif; (4) Pemerintahan yang Digerakkan oleh Misi; (5) Pemerintahan yang Berorientasi Hasil; (6) **Pemerintahan yang Berorientasi Pelanggan (=masyarakat)**; (7) Pemerintahan Wirausaha; (8) Pemerintahan Antisipatif; (9) Pemerintahan yang Terdesentralisasi; (10) Pemerintahan yang Berorientasi Pasar.

Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam instansi pemerintah. Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat ini instansi pemerintah, khususnya Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, memiliki alat kendali yang memadai untuk mengetahui aspirasi yang berkembang di masyarakat, khususnya masyarakat pengguna jasa dari Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. Para pemangku kepentingan menyadari sepenuhnya bahwa pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak kelemahannya. Oleh karena itu, secara umum pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dirasakan masih belum dapat memenuhi harapan konsumennya. Diharapkan dengan melakukan evaluasi berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat, kelemahan yang ada dapat diperbaiki menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan Republik Indonesia.

Berdasarkan lampiran Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, ada 9 (sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

- a. **Persyaratan.** Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Prosedur.** Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c. **Waktu Pelayanan.** Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/Tarif.** Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan.** Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. **Kompetensi pelaksana.** Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana.** Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana.** Fasilitas pelayanan utama dan pendukung yang dimiliki dan tersedia pada Unit Pelayanan.

Beberapa hal mengenai pengertian, metode, teknis, hingga pelaporan yang ditentukan dalam dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, adalah sebagai berikut:

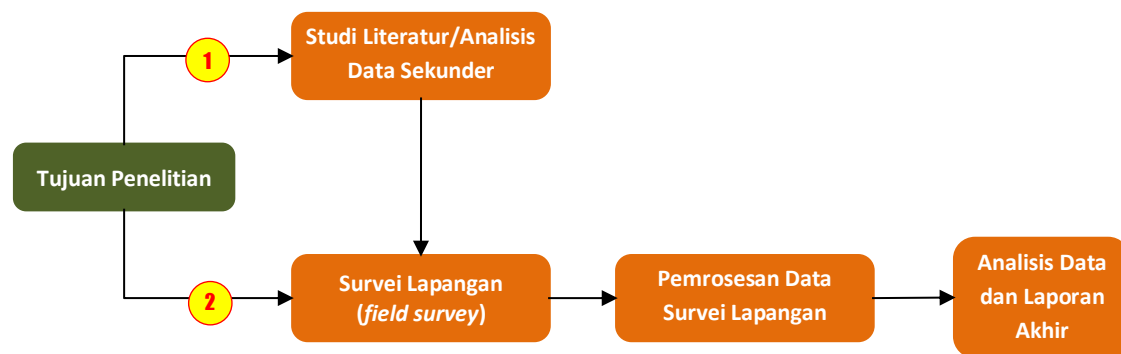
- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Menurut PERMEN PAN-RB ini juga, hasil survei kepuasan masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama terhadap hasil survei tersebut adalah harus adanya saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang digunakan. Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, situs resmi, atau melalui media sosial.

### 3.2 METODE SURVEI

Metode penelitian yang dilakukan pada Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan Republik Indonesia menggunakan metode penelitian kuantitatif dan ditambah *desk research*. Dengan pendekatan ini diharapkan tujuan penelitian tercapai dengan hasil yang lebih valid.

Gambar 3. 1 Metode Penelitian



- *Desk Research* dilakukan untuk menganalisa data sekunder yang terkait, seperti:
  - Laporan hasil Survei dan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan Republik Indonesia tahun-tahun sebelumnya;
  - SOP atau *business process* layanan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan Republik Indonesia untuk mengidentifikasi tahapan layanan krusial yang perlu diukur kepuasan dan ketidakpuasannya dalam survei ini.
- *Field survey* atau survei lapangan dengan **metode kuantitatif**. Survei dilakukan dengan wawancara tatap muka (di lokasi layanan dan visit), *phone survey*, dan *online survey*. Selain pertanyaan terstruktur (pertanyaan berskala), ditambahkan pula informasi mengenai harapan masyarakat serta pertanyaan terbuka yang bersifat kualitatif dalam kuesioner. Pewawancara atau tenaga enumerator yang telah diberikan pelatihan sebelumnya akan mewawancarai target responden dengan kriteria yang telah ditetapkan.

### 3.3 METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

#### 3.2.1. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert genap seperti direkomendasikan KEMENPAN-RB untuk pengukuran layanan publik/UPT, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Ukuran Skala Konversi

Interval Skala (100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
25,00 – 64,99	D	<i>Tidak Baik</i>
65,00 – 76,60	C	<i>Kurang Baik</i>
76,61 – 88,30	B	<i>Baik</i>
88,31 – 100,0	A	<i>Sangat Baik</i>

Selanjutnya pengukuran dapat dibuat indeks untuk mempermudah analisa dan dapat dikonversi dalam skala 0 – 100 (Geoff Norman, Springer, 2010). Indeks Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan skor rata-rata (*mean score*) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi parameter. Hal ini disebabkan karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama.

Contoh cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

- Indikator yang diwakili oleh satu pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung rata-rata skor semua responden. Misalkan, untuk indikator “prosedur pelayanan” diwakili oleh 1 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara :

Skor responden 1 = 3

Skor responden 2 = 4

Skor responden 3 = 2

JUMLAH SKOR = 9

SKOR RATA-RATA = 3

- Indikator yang diwakili oleh lebih dari satu pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung terlebih dahulu skor rata-rata berdasarkan jumlah butir pertanyaan, kemudian dihitung skor rata-rata berdasarkan jumlah responden.

Misalkan, untuk indikator “prosedur pelayanan” diwakili oleh 3 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara:

Skor pertanyaan 1 untuk responden 1 = 4

Skor pertanyaan 2 untuk responden 1 = 3

Skor pertanyaan 3 untuk responden 1 = 4

JUMLAH SKOR RESPONDEN 1 = 11

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 1 = 3,67

Begitu seterusnya, dengan cara yang sama, misalkan diperoleh :

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2 = 3,61

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3 = 2,94

selanjutnya dihitung rata-rata dari ketiga skor rata-rata responden tersebut  $(3.67 + 3.61 + 2.94) / 3 = 3,41$

Begitu seterusnya sampai diperoleh skor dari setiap indikator. Kemudian untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

### 3.2.2. PERHITUNGAN (*GAP*) KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN

Perhitungan *gap* (kesenjangan) berguna untuk melihat kesenjangan kualitas pelayanan yang terjadi pada pelayanan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, sebab dalam kenyataannya sering muncul keluhan yang dilontarkan pelanggan karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan yang mereka harapkan. Untuk pekerjaan Survei dan Pengukuran Pelayanan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, kesenjangan yang akan dianalisa adalah *gap* atau kesenjangan yang disebabkan oleh persepsi dan harapan pelanggan yang tidak seimbang. Pengolahan *gap* ini dilakukan dengan menggunakan persamaan :

$$Gap = \text{Kepuasan Pelanggan} - \text{Harapan Pelanggan}$$



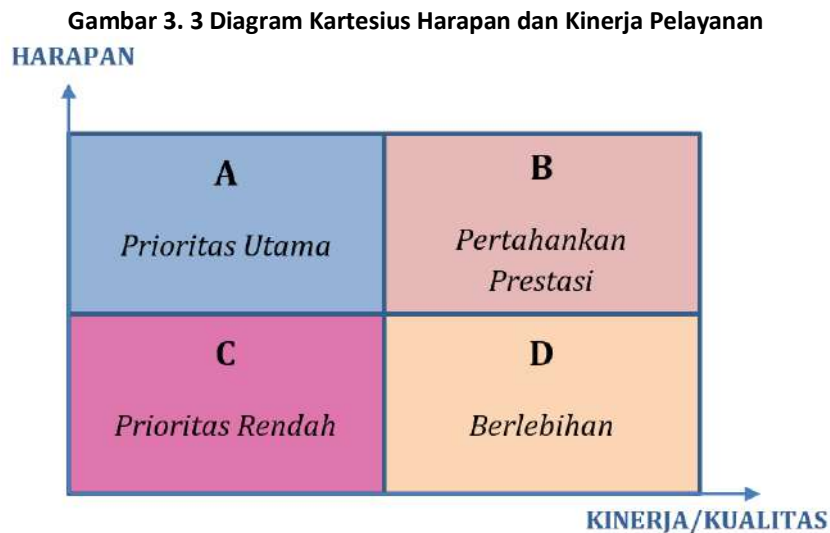
Gambar 3. 2 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan



### 3.2.3. IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

*Importance and Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla & James di tahun 1977 dengan tujuan menyediakan kerangka analisis yang sederhana terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Deacon & du Rand, 2013). *IPA* mampu memadukan ukuran kinerja dengan tingkat harapan konsumen dalam satu kerangka analisis, sehingga menghasilkan matriks kelebihan dan kekurangan terkait layanan yang dihasilkan. Karena dianggap mudah dan sederhana, *IPA* banyak dimanfaatkan oleh manajemen sebagai alat bantu pengambilan keputusan yang strategis (Barbieri, 2010).

*IPA* dapat disajikan dalam bentuk diagram kartesius dua dimensi yang menghasilkan 4 tipe *attribute clustering*. Oleh karena itu, analisis ini juga sering disebut dengan **analisis diagram kartesius**. *Clustering* yang dimaksud adalah pengelompokan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Setiap kelompok menunjukkan capaian kinerja relatif terhadap harapan konsumen, serta aspek apa saja yang perlu dikembangkan (Gambar 3.3). Dengan diagram ini, evaluator dapat mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan *improvement*.



**Kuadran A:** Kuadran ini menunjukkan bahwa harapan masyarakat pengguna terhadap pelayanan yang diberikan sangat tinggi. Namun kenyataannya, kinerja yang dilakukan masih rendah. Artinya, upaya pelayanan yang dilakukan belum bisa memenuhi keinginan masyarakat pengguna. Unit layanan harus fokus melakukan *improvement* di area ini.

**Kuadran B:** Unit layanan telah melakukan upaya yang optimal sehingga masyarakat pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, kinerja yang dilakukan telah sebanding dengan apa yang diharapkan masyarakat pengguna.

**Kuadran C:** Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, namun prioritasnya kurang begitu penting menurut masyarakat pengguna. Di area ini, unit layanan tidak perlu melakukan banyak *improvement*.

**Kuadran D:** Kuadran ini memperlihatkan bahwa unit layanan telah melakukan upaya yang sangat baik. Meskipun demikian, beberapa faktor di area ini sebenarnya dianggap kurang penting menurut masyarakat pengguna. Untuk itu, sebagian sumber daya akan lebih baik jika dialihkan ke area lainnya agar hasilnya lebih optimal.

### 3.4 KOMPOSISI SAMPEL

Untuk melakukan pengolahan data dan analisa, hal yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah menentukan jumlah sampel. Penentuan jumlah sampel ini dilakukan untuk memastikan bahwa data mencukupi untuk diolah dengan metode selanjutnya. Sebelum dilakukan perhitungan jumlah sampel dilakukan terlebih dahulu penentuan atau pembuatan kerangka *sampling*. Kerangka *sampling* yang dibuat mempertimbangkan beberapa hal yaitu:

#### 1. *Margin of Error*

Metode survei menggunakan sejumlah sampel untuk mendapatkan keterwakilan yang baik dari populasi. Oleh karena itu, jumlah sampel perlu ditentukan dengan batas *margin of error* yang dapat ditoleransi. *Margin Error* dalam pekerjaan Survei Kepuasan Pelanggan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kemendag ini mengacu pada acuan Lampiran PERMEN PAN-RB berupa Tabel *Morgan & Krejcie* sebesar 5%.

#### 2. *Confidence Level*

Seberapa tinggi tingkat kepercayaan yang diharapkan, yang dihubungkan dengan *error* yang terjadi pada sampel.

$$1 - \text{Margin Error}$$

Maka besar nilai *Confidence Level* sebesar :

$$1 - 5\% = 95\%$$

#### 3. Sampel Responden

Lampiran PERMEN PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang jumlah sampel dalam survei kepuasan masyarakat mencantumkan Tabel *Morgan & Krejcie* di bawah ini, di mana komposisi sampel survei ini direncanakan mengacu pada Tabel *Morgan & Krejcie* terhadap layanan yang dievaluasi. Basis populasi mengacu pada database pelanggan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kemendag selama tahun 2019.

**Tabel 3. 2 Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

#### 4. Database Pelanggan

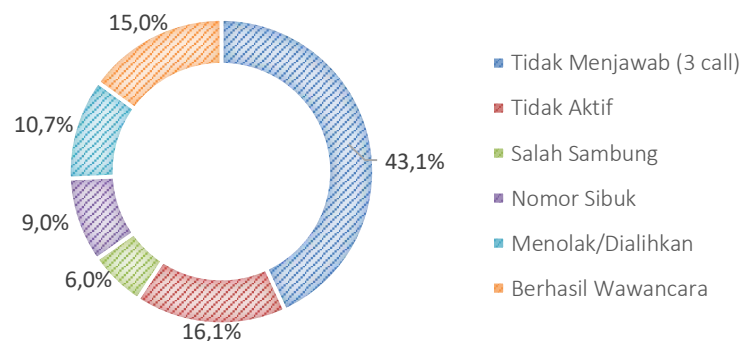
Target responden yang menjadi sampel adalah pelanggan, baik perorangan maupun perusahaan, yang telah menggunakan unit layanan dari Ditstandalitu Kemendag. Berikut hasil pengolahan database, dari *screening* awal hingga menjadi target responden.

**Tabel 3. 3 Komposisi Populasi Responden Berdasarkan Database Tahun 2019**

No.	Pelayanan yang Diakses	Database Pelanggan Awal	Database Pelanggan Screening (Duplikasi Nomor Telp.)	Data Duplikasi
1	Pelayanan Penerbitan:			
	NRP	530	518	97
	NPB	1.415	1.355	49
	LPK	47	47	0
2	Pelayanan Sertifikasi			
	LSPPro	38	38	0
	LSP	39	38	1
	LP	73	73	73
3	Pelayanan Pengujian	300	277	23
4	Pelayanan Kalibrasi	1.684	416	1268
5	Admin Jabfung PMB	357	323	34
Total		4.483	3.085	1.545

- Database awal pelanggan Ditstandalitu Kemendag tahun 2019 berjumlah 4.483 pelanggan dengan informasi utama yang dibutuhkan berupa jenis layanan, nama perusahaan/ perorangan, alamat kontak, dan kontak telepon.
- Untuk kebutuhan survei, baik wawancara tatap muka (visit) maupun melalui telepon diperlukan data responden yang unik, dengan data minimal kontak telepon, dan tidak duplikasi. Oleh karena itu, pada tahap awal dilakukan *screening* dengan menghilangkan duplikasi nomor telepon dan data pelanggan yang tidak disertai informasi kontak telepon apapun. **Database awal pelanggan sebesar 4.483 pelanggan setelah di-screening menjadi 3.085 atau berkurang duplikasi sebesar 1.545 pelanggan (34,5%).**
- Database sebanyak 3.085 pelanggan inilah yang menjadi target responden untuk diwawancarai. Seluruhnya responden tersebut telah dihubungi, namun tingkat keberhasilan yang bisa diwawancara hanya sebesar 15,0%. Sebagian besar tidak menjawab meski sudah dikontak 3 kali (43,1%), ada pula nomor kontak yang tidak aktif (16,1%) dan salah sambung (6,0%).

**Gambar 3. 4 Persentase Keberhasilan Kontak dan Wawancara via Telepon Pelanggan**



- Seluruh data pelanggan sebanyak 3.085 yang sudah dihubungkan dengan status hasil Konsultan sajikan dalam lampiran (MS Excel) terpisah.

#### 5. Realisasi Target Responden

- Dalam realisasinya Konsultan telah melakukan kontak pada seluruh database (3.085) yang tersedia, hingga akhirnya diperoleh **sebanyak 549 responden**. Apabila mengacu Tabel *Morgan & Krejcie* pada Lampiran Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, total

jumlah sampel layanan Ditstandalitu Kemendag sudah memenuhi syarat dengan minimum sampel 346 untuk basis populasi 3.500 pelanggan.

- Total keberhasilan wawancara (*success rate*) melalui kontak telepon adalah sebesar 20,3%.

**Tabel 3. 4 Persentase Keberhasilan Kontak dan Wawancara**

Unit Layanan	Jumlah Database	Telesurvei							Wawancara Langsung	Total
		Tidak Menjawab	Tidak Aktif	Salah Sambung	Nomor Sibuk	Menolak/Dialihkan	Sukses	Success Rate		
Pelayanan Penerbitan										
NRP	518	231	92	13	50	56	76	14.7%	0	76
NPB	1355	656	203	80	132	129	155	11.4%	11	166
LPK	47	21	6	2	2	1	15	31.9%	32	47
Pelayanan Sertifikasi										
LSProduk	38	15	8	3	5	3	4	10.5%	12	16
Sertifikasi Person	38	15	7	1	0	0	15	39.5%	0	15
Layanan Pelatihan	73	32	13	0	6	8	14	19.2%	3	17
Layanan Pengujian	277	76	67	25	24	26	59	21.3%	0	59
Kalibrasi	416	144	67	54	54	39	58	13.9%	5	63
Japfung	323	141	34	8	6	68	66	20.4%	24	90
<b>Total</b>	<b>3085</b>	<b>1331</b>	<b>497</b>	<b>186</b>	<b>279</b>	<b>330</b>	<b>462</b>	<b>20.3%</b>	<b>87</b>	<b>549</b>

Dalam sebuah survei publik, data yang diambil berbentuk sampel yang dapat mewakili populasinya. Oleh karenanya diperlukan tingkat toleransi dari kesalahan sampel agar populasi tetap terwakilkan. Untuk mengetahui seberapa baik sampel dalam mewakili populasi dapat dilihat dari *margin of error*. *Margin of error* ini menggambarkan jumlah kesalahan yang biasa terjadi pada pengambilan sampel dalam survei. Semakin besar persentase *margin of error* maka semakin jauh kemampuan suatu sampel penelitian dalam mewakili populasinya. Begitu juga sebaliknya, semakin kecil *margin of error*, maka semakin dekat suatu sampel dalam mewakili populasi sesungguhnya.

Berikut realisasi sampel responden dengan *margin of error* mengacu pada rumus **Slovin & Yamane Formula** [Sumber: Ariola, M. (2006). *Principles and Methods of Research*. Rex book store, Inc.; Ryan, T. (2013). *Sample Size Determination and Power*. John Wiley and Sons.; Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis, 2nd Edition*, New York: Harper and Row]. Dalam beberapa literatur penelitian sosial, *margin of error* yang diperbolehkan dalam evaluasi layanan berkisar kurang dari  $\pm 10\%$  hingga  $\pm 15\%$ . Adapun *margin of error* pada penelitian ini adalah sebesar **+/- 3,87% pada interval kepercayaan 95%**, sehingga berdasarkan penjelasan tersebut realisasi sampel penelitian ini dapat menjadi dasar pemenuhan sampel yang baik.

Tabel 3. 5 Komposisi Sampel Responden

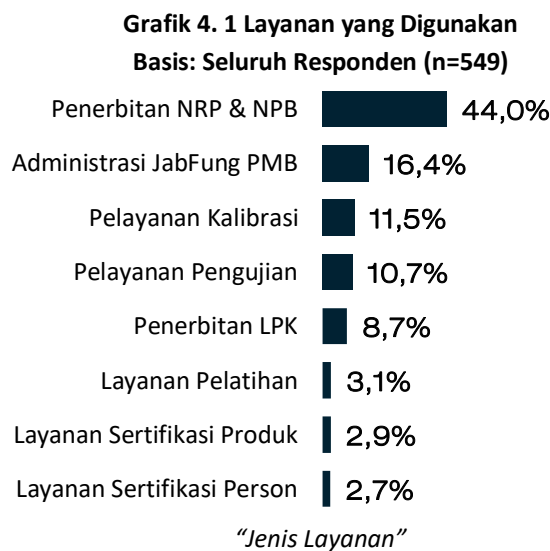
No.	Pelayanan yang Diakses	Data Pelanggan (Populasi)	Realisasi Responden
1	Pelayanan Penerbitan:		
	NRP	518	76
	NPB	1.355	166
	LPK	47	47
2	Pelayanan Sertifikasi		
	LSPPro	38	16
	LSP	38	15
	LP	73	17
3	Pelayanan Pengujian	277	59
4	Pelayanan Kalibrasi	416	63
5	Admin Jabfung PMB	323	90
Total		3.085	549

## BAB IV

### TEMUAN SURVEI

#### 4.1. PROFIL DEMOGRAFI

Keterwakilan responden untuk setiap jenis layanan mengacu pada proporsi sampel yang telah disepakati sebelumnya. Pengguna layanan penerbitan NRP & NPB memiliki proporsi paling besar yakni 44,0%.



Keterwakilan responden pada survei tahun ini cukup merata berdasarkan jenis kelamin, namun pada Layanan Sertifikasi, Pelatihan, Pengujian, dan Kalibrasi dominasi laki-laki lebih terlihat dibandingkan kategori layanan lainnya. Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden menamatkan pendidikan hingga Diploma – Sarjana. Selanjutnya, proporsi responden pihak ketiga yang diwawancarai pada survei ini sangat kecil yakni berkisar 7% - 18%.



**Tabel 4. 1 Profil Demografi**  
**Basis: Seluruh Responden (n=549)**

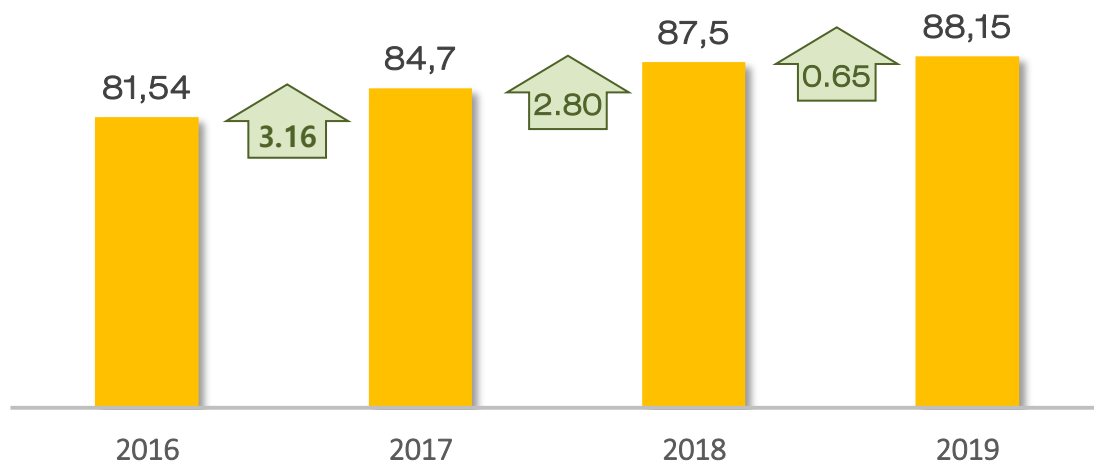
Demografi	Penerbitan NRP & NPB (n=242)	Penerbitan LPK (n=47)	Layanan Sertifikasi Produk (n=16)	Layanan Sertifikasi Person (n=15)
<b>Jenis Kelamin</b>				
Laki-Laki	50,4%	55,3%	81,3%	73,3%
Perempuan	49,6%	44,7%	18,8%	26,7%
<b>Usia</b>				
20-25 th	9,1%	8,5%	-	-
26-35 th	36,0%	38,3%	37,5%	53,3%
36-45 th	33,9%	38,3%	31,3%	40,0%
46-55 th	18,2%	14,9%	25,0%	6,7%
56-60 th	2,9%	-	6,3%	-
<b>Pendidikan</b>				
SMP	0,8%	-	-	-
SMA	20,2%	19,1%	12,5%	53,3%
Diploma	22,3%	17,0%	18,8%	6,7%
S-1	53,3%	55,3%	50,0%	40,0%
≥ S2	2,9%	8,5%	18,8%	-
<b>Status Responden</b>				
Perwakilan Perusahaan	89,7%	-	81,3%	-
Pihak Ketiga	10,3%	-	18,8%	-

Demografi	Layanan Pelatihan (n=17)	Pelayanan Pengujian (n=59)	Pelayanan Kalibrasi (n=63)	Administrasi JabFung PMB (n=90)
<b>Jenis Kelamin</b>				
Laki-Laki	64,7%	71,2%	79,4%	48,9%
Perempuan	35,3%	28,8%	20,6%	51,1%
<b>Usia</b>				
20-25 th	17,6%	6,8%	9,5%	-
26-35 th	47,1%	25,4%	47,6%	32,2%
36-45 th	35,3%	45,8%	27,0%	48,9%
46-55 th	-	13,6%	12,7%	16,7%
56-60 th	-	8,5%	3,2%	2,2%
<b>Pendidikan</b>				
SMP	-	-	-	-
SMA	17,6%	35,6%	22,2%	10,0%
Diploma	5,9%	10,2%	17,5%	17,8%
S-1	64,7%	50,8%	57,1%	58,9%
≥ S2	11,8%	3,4%	3,2%	13,3%
<b>Status Responden</b>				
Perwakilan Perusahaan	-	89,8%	92,1%	-
Pihak Ketiga	-	10,2%	7,9%	-

## 4.2. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN (IKP) TOTAL

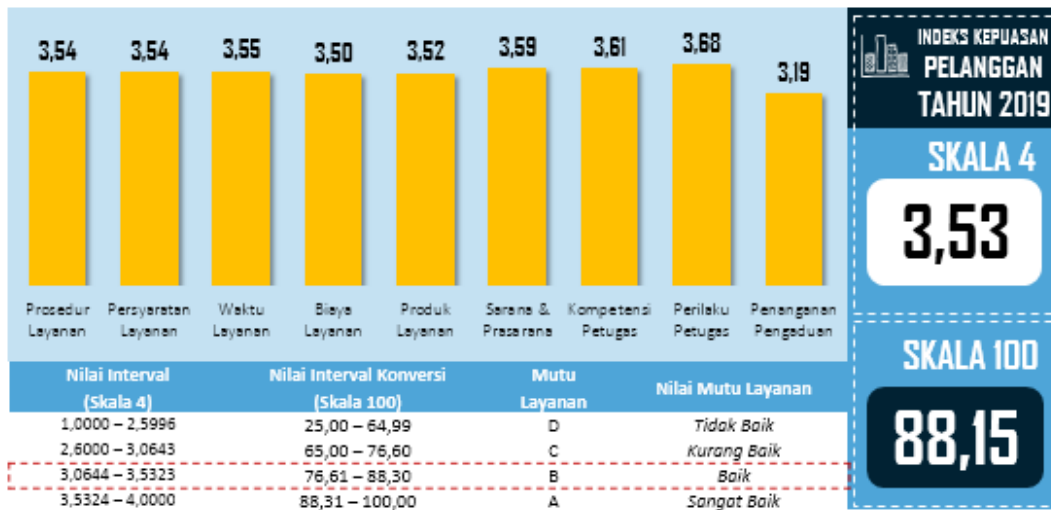
Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Tahun 2019 sebesar **3,53 (skala 4)** atau **88,15 (skala 100)**, yang termasuk dalam kategori **BAIK** karena berada pada interval 3,0644 – 3,5323. Selama empat tahun terakhir Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dari Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kemendag RI terus menunjukkan peningkatan, dengan indeks tahun 2019 ini naik tipis sebesar 0.65 pada skala 100 dari tahun sebelumnya. Hal ini menunjukkan kinerja Ditstandalitu Kemendag RI yang terus meningkat dan sekaligus diapresiasi oleh pelanggan yang menjadi pengguna layanan selama setahun terakhir.

**Grafik 4. 2 Indeks Kepuasan Total Tahun 2016 - 2019**  
Basis: Seluruh Responden (n=549)



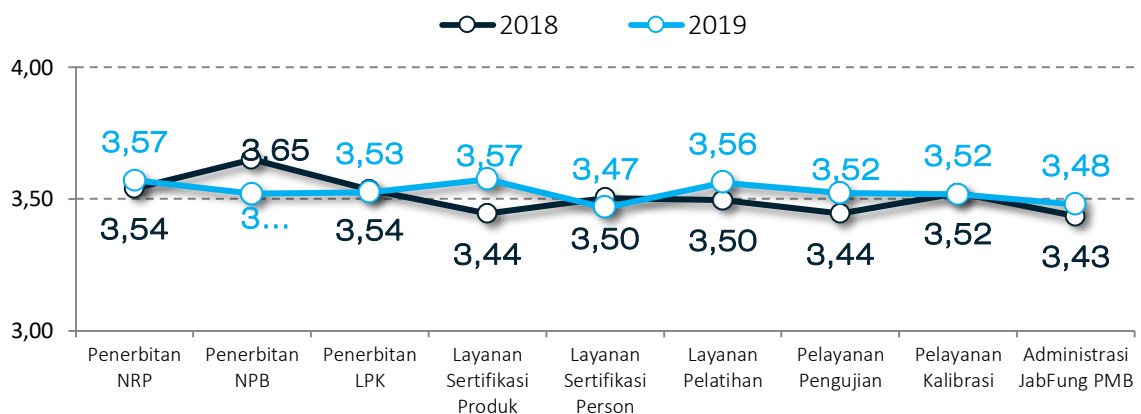
Aspek terkait **Petugas Pelayanan** tampak menjadi hal yang paling memuaskan bagi masyarakat. Hal ini ditandai dengan hasil di mana indeks parameter *Perilaku Petugas* (sebesar 3,68) dan *Kompetensi Petugas* (sebesar 3,61) merupakan dua parameter dengan indeks kepuasan tertinggi, disusul oleh *Sarana dan Prasarana* yang dinilai baik (indeks 3,59). Sementara parameter dengan indeks kepuasan terendah namun masih termasuk dalam kategori **BAIK** adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* sebesar 3,19 (skala 4). Jika dibandingkan dengan nilai Indeks Kepuasan Pelanggan Tahun 2018 yaitu sebesar 3,50, maka IKP tahun 2019 menunjukkan adanya kecenderungan kenaikan sebesar 0,02 poin (Skala 4).

**Grafik 4. 3 Indeks Kepuasan Total Tahun 2019**  
Basis: Seluruh Responden (n=549)



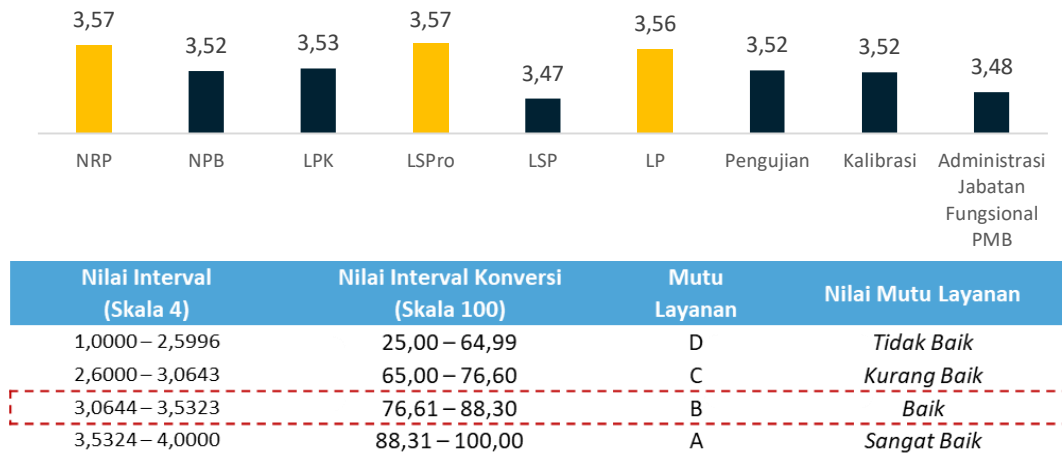
Indeks Kepuasan Pelanggan Tahun 2018 – 2019 menunjukkan adanya perubahan-perubahan, meski cenderung fluktuatif. Pada survei tahun 2019 ini, sebagian besar layanan mengalami peningkatan indeks, khususnya layanan Sertifikasi Produk (LSPro), Pelatihan (LP), dan Pengujian. Hanya layanan Penerbitan NPB yang memiliki indeks kepuasan cenderung agak jauh di bawah survei tahun sebelumnya.

**Grafik 4. 4 Indeks Kepuasan Pelanggan Tahun 2018 – 2019**  
Basis: Seluruh Responden (n=549)



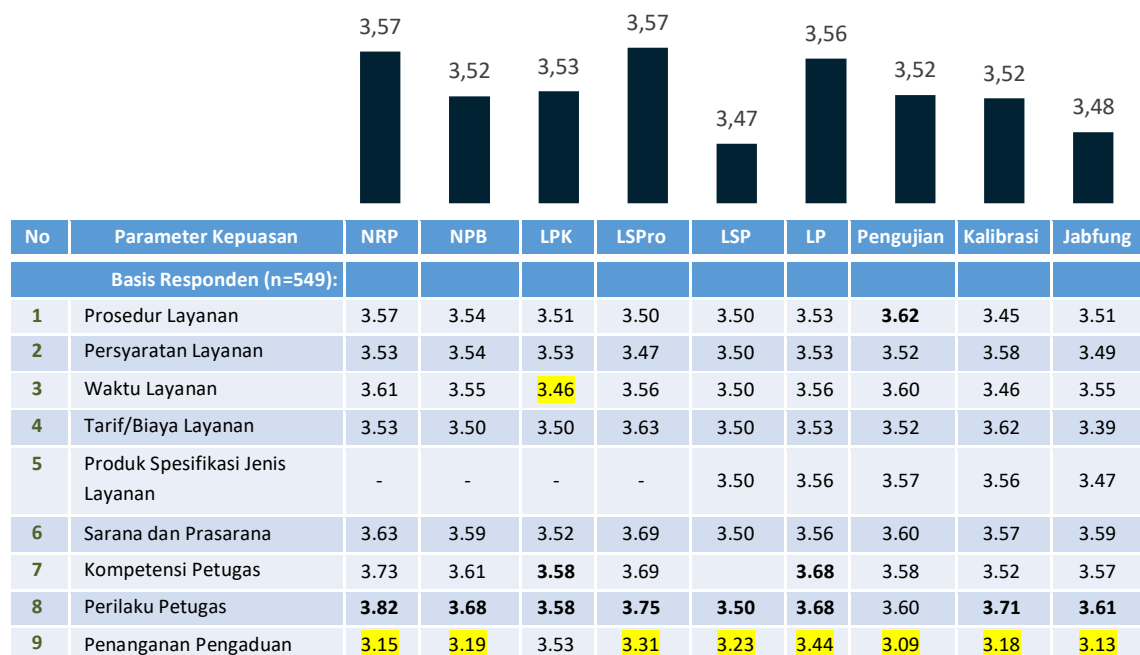
Jika dilihat performa masing-masing layanan pada tahun 2019 ini, maka 3 (tiga) layanan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan tertinggi adalah Penerbitan NRP, Sertifikasi Produk (LSPro), dan Pelatihan dengan kategori **SANGAT BAIK**. Sedangkan dua layanan dengan indeks kepuasan yang paling rendah (namun masih tergolong **BAIK**) adalah Sertifikasi Person (LSP) dan Administrasi Jabfung PMB.

**Grafik 4. 5 Indeks Kepuasan Total Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2019**  
Basis: Seluruh Responden (n=549)



Lebih lanjut, nilai Indeks Kepuasan Pelanggan untuk seluruh layanan pada 9 (Sembilan) parameter yang menjadi dasar pengukuran juga menunjukkan performa yang tergolong **BAIK** hingga **SANGAT BAIK**. Temuan yang cukup menarik adalah, meski pada layanan lain indeks terendah muncul pada parameter *Penanganan Pengaduan*, namun khusus untuk layanan LPK indeks terendahnya terlihat pada aspek Waktu Layanan (nilai 3,46, tergolong BAIK).

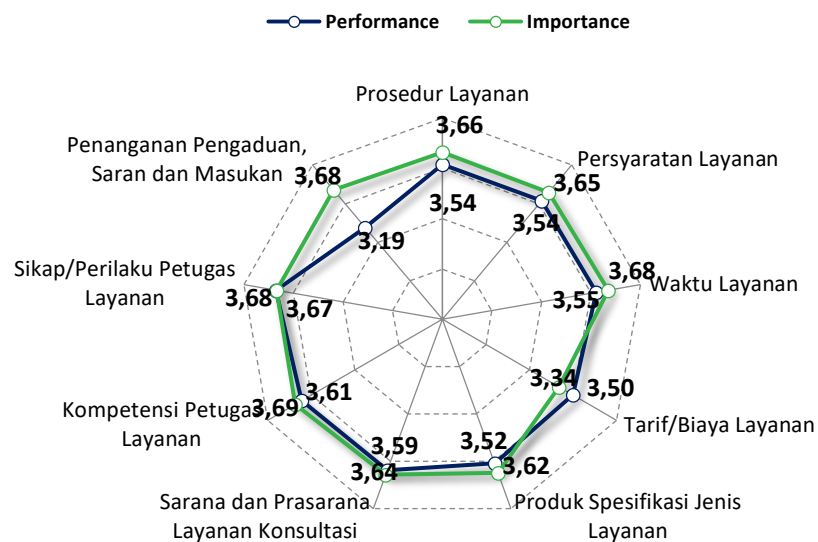
**Grafik 4. 6 Indeks Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kategori Layanan**



Selain gambaran angka Indeks Kepuasan Pelanggan di atas, informasi lain yang bisa memberikan gambaran lebih lanjut mengenai kinerja layanan-layanan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu adalah mengetahui seberapa jauh kesenjangan antara harapan atau nilai kepentingan setiap parameter dengan kualitas kinerja layanan yang ditunjukkan saat ini.

Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan), seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 1,0 poin. Artinya, kesenjangan antara harapan dengan penilaian kualitas kinerja layanan publik Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu masih dalam tingkat yang wajar. Parameter layanan yang memiliki *gap* tertinggi adalah parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* yakni sebesar 0,49. Sementara *gap* terendah adalah *Sikap/Perilaku Petugas Layanan* yakni sebesar 0,01. Perbaikan layanan dapat diprioritaskan pada parameter yang memiliki *gap* tertinggi terlebih dahulu.

**Grafik 4. 7 Gap Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Tahun 2019**  
Basis: Seluruh Responden (n=549)

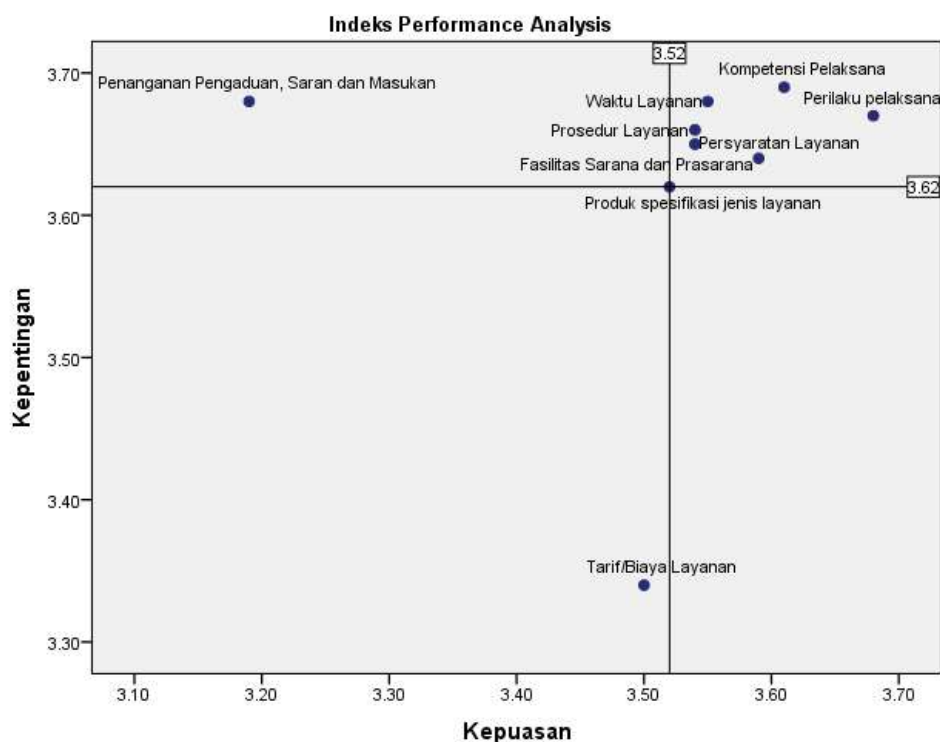


*Importance and Performance Analysis* (IPA) juga dilakukan untuk melihat parameter mana saja yang perlu dilakukan *improvement* karena adanya kesenjangan yang cukup tinggi antara harapan (nilai kepentingan) parameter tersebut dengan kualitas kinerja layanan yang ditunjukkan saat ini. Melalui analisis ini, akan terlihat layanan-layanan mana saja yang termasuk pada *Area of Improvement* yaitu yang berada di Kuadran A.

Garis pada sumbu X merupakan nilai rata-rata dari skor kepuasan (3,53), sementara garis pada sumbu Y merupakan nilai rata-rata dari skor kepentingan (3,62).

Grafik di bawah ini menunjukkan hasil yang konsisten dengan temuan-temuan sebelumnya, di mana parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* masuk dalam Kuadran *Improvement*. Parameter ini dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun kualitas kinerja layanan saat ini masih dipersepsikan kurang. Beberapa parameter lain yang juga dianggap penting adalah *Kompetensi Petugas, Sikap/Perilaku Petugas*, dan *Waktu Layanan*. Untuk ketiga parameter penting ini, kinerja dan kualitas layanan cenderung sudah dinilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa Subdirektorat dan Balai-balai yang layanannya diukur pada survei tahun 2019 ini sudah melakukan upaya yang optimal sesuai dengan harapan masyarakat konsumennya sehingga mereka merasa puas, terutama pada tiga aspek parameter tersebut.

**Grafik 4. 8 Indeks *Importance & Performance Analysis***  
Basis: Seluruh Responden (n=549)

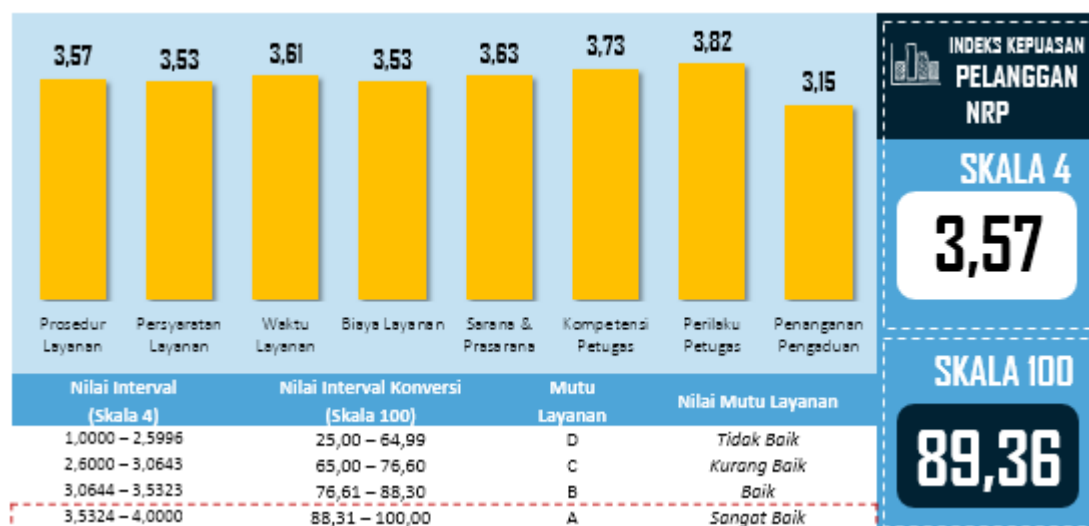


### 4.3. PELAYANAN PENERBITAN NOMOR REGISTRASI PRODUK (NRP) & NOMOR PENDAFTARAN BARANG (NPB), SERTA PENDAFTARAN LEMBAGA PENILAIAN KESESUAIAN (LPK)

#### 4.3.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

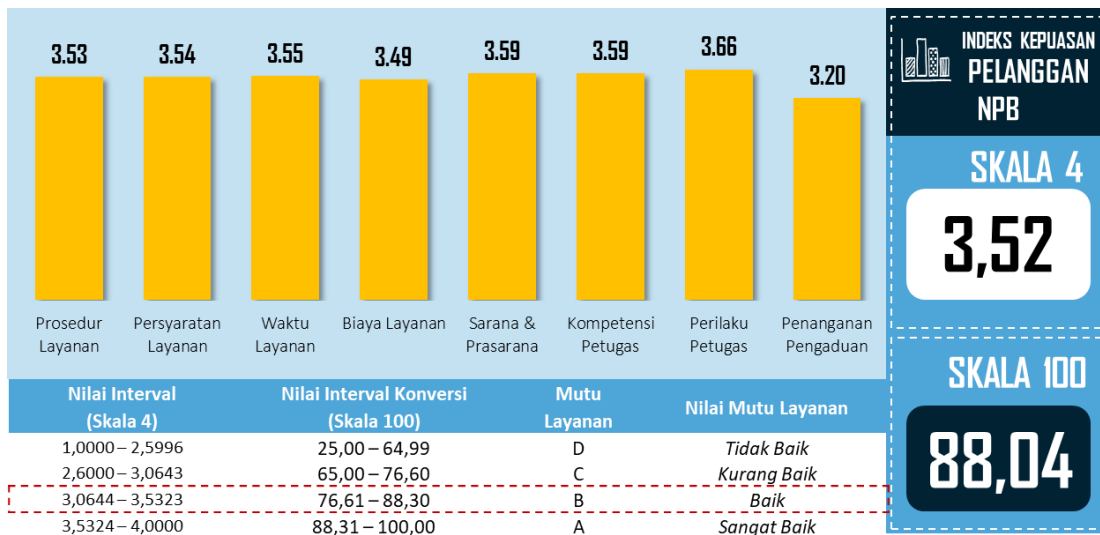
Hasil survei tahun 2019 ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Pelanggan untuk layanan Penerbitan Nomor Registrasi Produk (NRP) termasuk salah satu yang tertinggi jika dibandingkan dengan layanan lainnya, yaitu sebesar 3,57, yang tergolong **SANGAT BAIK**. Pada layanan NRP, parameter dengan nilai indeks tertinggi adalah *Perilaku Petugas* (3,82), *Kompetensi Petugas* (3,73), dan *Sarana & Prasarana* (3,63).

Grafik 4. 9 Indeks Kepuasan Layanan Penerbitan NRP Tahun 2019  
Basis: Responden NRP (n=76)



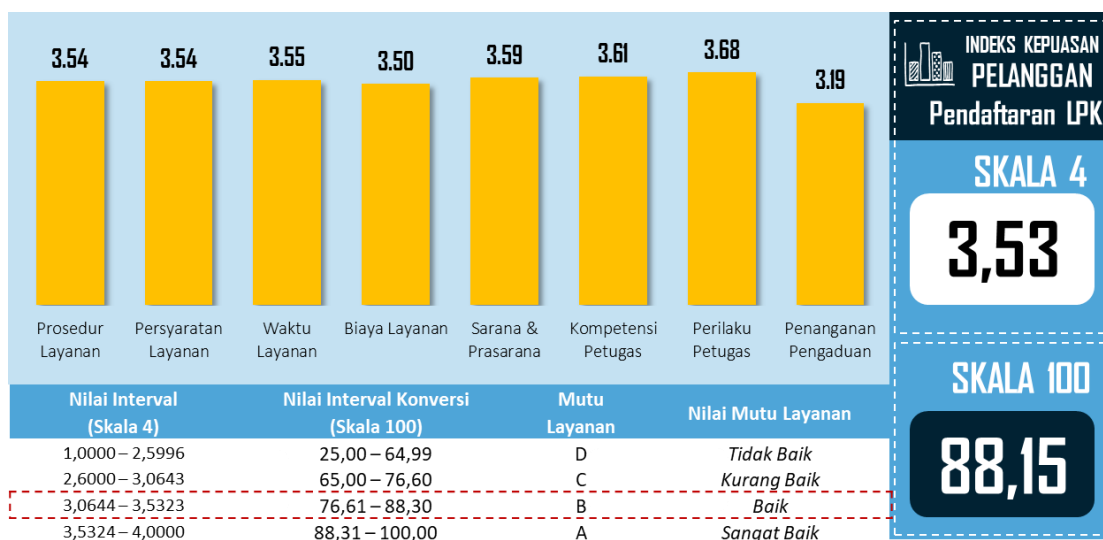
Layanan Penerbitan Nomor Pendaftaran Barang (NPB) memiliki Indeks Kepuasan Pelanggan yang sedikit di bawah layanan Penerbitan NRP, yaitu sebesar 3,52 yang tergolong **BAIK**. Sama dengan layanan Penerbitan NPB, 3 (tiga) parameter di layanan ini yang memperoleh indeks kepuasan tertinggi adalah *Perilaku Petugas* (3,66), *Kompetensi Petugas* (3,59), dan *Sarana & Prasarana* (3,59).

**Grafik 4. 10 Indeks Kepuasan Layanan NPB Tahun 2019**  
Basis: Responden NPB (n=166)



Sedangkan Indeks Kepuasan Pelanggan untuk layanan Pendaftaran Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK) adalah sebesar 3,53 yang tergolong **BAIK**. Pada layanan ini, parameter dengan nilai indeks tertinggi adalah *Perilaku Petugas* (indeks = 3,68), *Kompetensi Petugas* (3,61), dan *Sarana & Prasarana* (3,59).

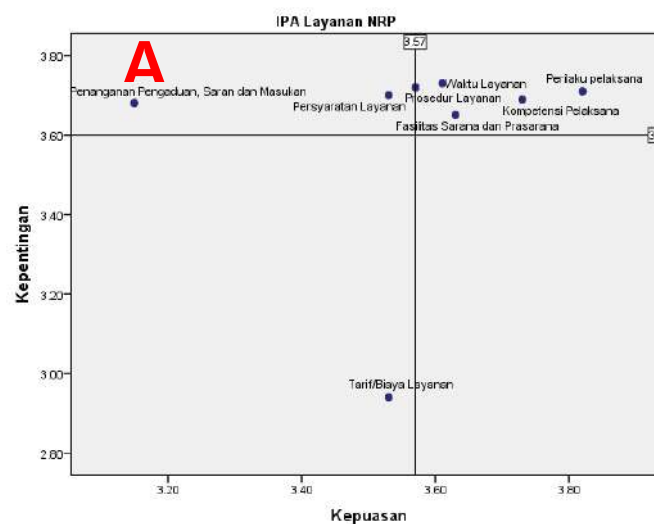
**Grafik 4. 11 Indeks Kepuasan Layanan LPK Tahun 2019**  
Basis: Responden LPK (n=47)



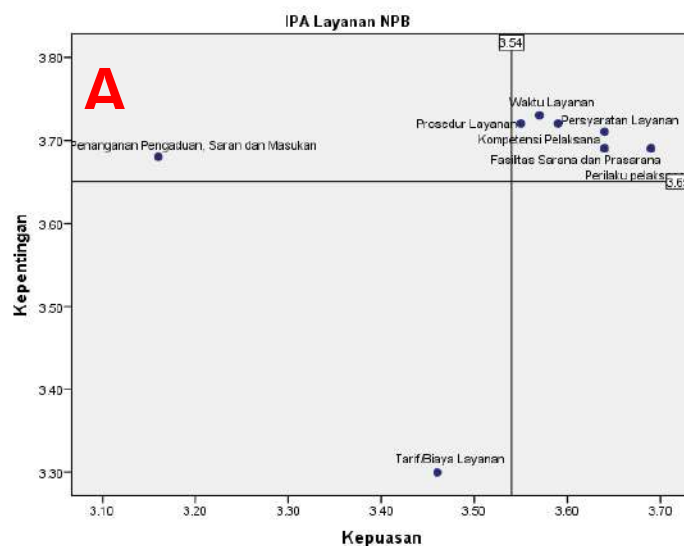


Ketika dilakukan analisa IPA untuk ketiga layanan tersebut, maka terlihat adanya sedikit perbedaan pada parameter yang masuk dalam Kuadran *Improvement*. Parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* masuk ke dalam Kuadran *Improvement* di ketiga layanan. Akan tetapi, khusus untuk layanan NRP ada satu parameter lain yang juga masuk ke dalam kuadran ini, yaitu parameter *Persyaratan Layanan*. Parameter-parameter tersebut dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan namun kualitas kinerja layanan saat ini masih dipersepsikan kurang sesuai dengan harapan.

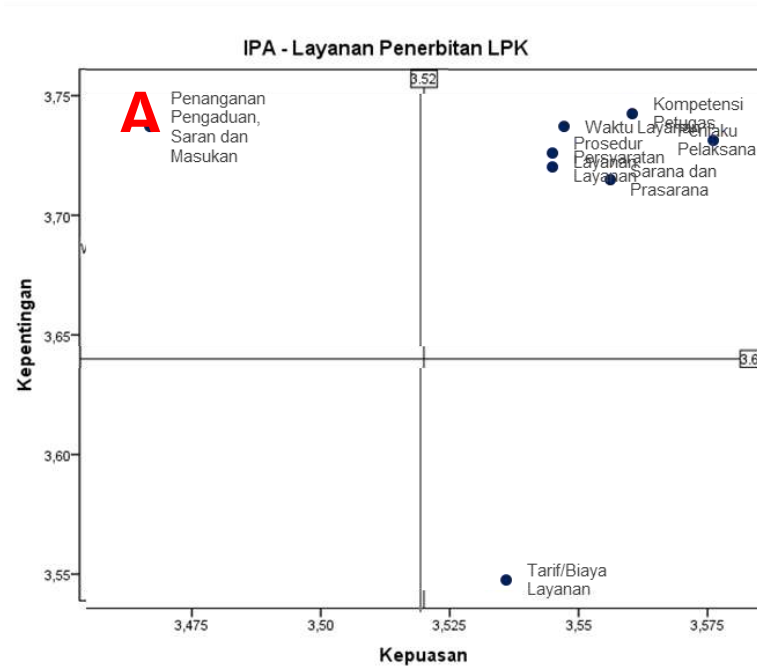
**Grafik 4. 12 Indeks Importance & Performance Analysis NRP Tahun 2019**  
Basis: Responden NRP (n=76)



**Grafik 4. 13 Indeks Importance & Performance Analysis NPB Tahun 2019**  
Basis: Responden NPB (n=166)



**Grafik 4. 14 Indeks *Importance & Performance Analysis* LPK Tahun 2019**  
**Basis: Responden LPK (n=47)**



Pada ketiga jenis layanan penerbitan yakni NRP, NPB dan LPK, parameter *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* sebenarnya sudah termasuk dalam kategori baik. Namun parameter tersebut memiliki indeks terendah dan masuk ke dalam kuadran *Improvement*. Ketidakpuasan terkait parameter penanganan pengaduan yang paling banyak disebutkan adalah terkait responsifitas petugas terhadap keluhan atau permasalahan dari pengguna layanan. Lebih spesifik, peningkatan/perbaikan respon yang banyak diinginkan oleh pengguna layanan adalah pada media-media online (telepon/*call center*, email, *live chat* via web, dll). Selain itu, pengguna layanan juga mengaku belum mengetahui adanya media pengaduan yang disediakan.

*“Karena jarak dari tempat saya jauh, harusnya ada sistem online yang direspon dengan cepat”* (Bapak C, PT. Sarana Mega Fortuna)

*“Saya tidak pernah melihat tempat sarana pengaduan”* (Ibu K, PT. Gunung Inti Elektrikal)

*“Harus disosialisasikan sarana pengaduannya”* (Ibu D, PT. Vino Mandiri Perkasa)

Selanjutnya, beberapa kutipan pernyataan lainnya terkait ketidakpuasan responden adalah sebagai berikut:

*“Karena pelayanan mudah, baik dan gratis cuma penerbitannya saja yang masih lama”* (Ibu L, PT Artha Adipersada)

*“Pelayanan cepat, cukup input, hanya membutuhkan waktu extra untuk bolak balik ke kantor pelayanan”* (Ibu S, Niro Ceramic)

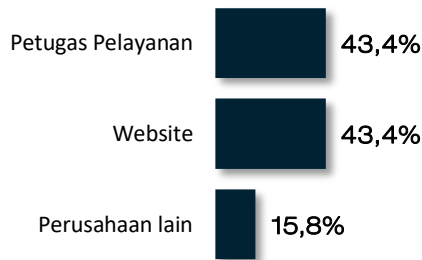
*“Cepat, tapi kurang ramah, Kalau bisa ada rolling petugas biar lebih fresh”*  
(Bapak S, PT. Bakrie Pipe Industri)

#### 4.3.2. MEKANISME PELAYANAN

Berdasarkan data, dapat dilihat bahwa pada layanan NRP sumber informasi terbesar terkait prosedur dan persyaratan layanan adalah petugas pelayanan dan website, dengan masing-masing digunakan oleh 43,4% responden, baru kemudian diikuti oleh sumber-sumber lainnya. Sedangkan sumber informasi terbanyak pada layanan NPB adalah website (48,2%), diikuti oleh petugas pelayanan (45,8%). Pada layanan LPK, sumber informasi yang paling banyak juga website (60,4%), petugas pelayanan (29,2%), baru kemudian diikuti oleh sumber-sumber lainnya.

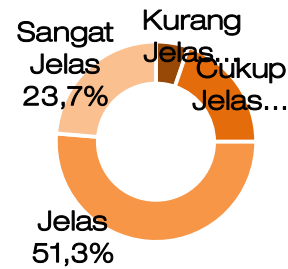
Sebagian besar responden pengguna layanan merasa bahwa informasi yang didapatkan dari sumber-sumber tersebut tergolong jelas. 75% pengguna layanan NRP menyatakan bahwa informasi yang didapatkan jelas hingga sangat jelas, demikian pula dengan 61,5% pengguna layanan NPB. Sedangkan 94,7% pengguna layanan LPK menyatakan informasi yang didapatkan cukup jelas hingga jelas. Meski demikian, masih ada beberapa responden yang menyatakan bahwa informasi yang didapatkan tidak jelas (5,3% pengguna NRP, 2,4% pengguna NPB, dan 2,1% pengguna layanan LPK).

**Grafik 4. 15 Sumber Informasi Layanan NRP**  
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



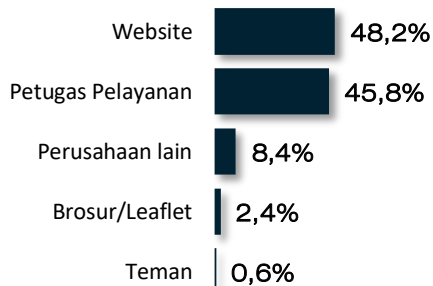
"Melalui media apa Saudara memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan penerbitan? [MA]"

**Grafik 4. 16 Kejelasan Informasi Layanan NRP**  
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



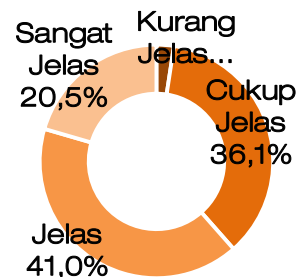
"Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas?" [SA]

**Grafik 4. 17 Sumber Informasi Layanan NPB**  
Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)



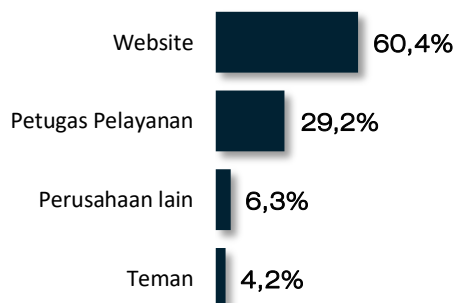
"Melalui media apa Saudara memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan penerbitan? [MA]"

**Grafik 4. 18 Kejelasan Informasi Layanan NPB**  
Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)



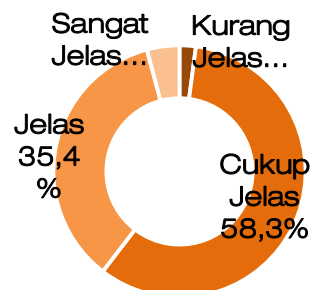
"Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas?" [SA]

**Grafik 4. 19 Sumber Informasi Layanan LPK**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)



"Melalui media apa Saudara memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan penerbitan? [MA]"

**Grafik 4. 20 Kejelasan Informasi Layanan LPK**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)

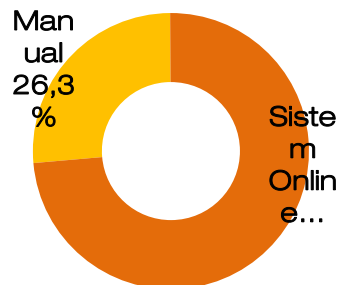


"Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas?" [SA]"

Baik pengguna NRP dan NPB sama-sama lebih menyukai layanan online (73,7% pengguna layanan NRP dan 87,3% pengguna layanan NPB).

**Grafik 4. 21 Preferensi Sistem Pelayanan Online NRP**

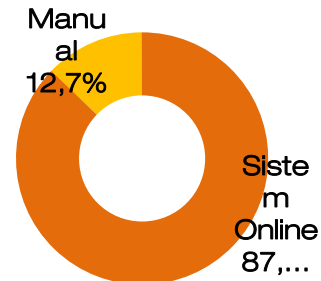
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



*“Dalam melakukan pelayanan, mana yang menurut Saudara lebih baik. Dengan menggunakan sistem online ataukah manual? [SA]”*

**Grafik 4. 22 Preferensi Sistem Pelayanan online NPB**

Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)

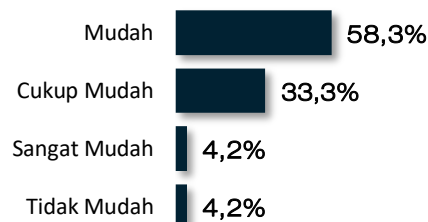


*“Dalam Melakukan Pelayanan, mana yang menurut Saudara lebih baik. Dengan menggunakan sistem online ataukah manual? [SA]”*

Selain itu, sebagian besar pengguna layanan LPK menganggap bahwa staf layanan mudah dihubungi, di mana terdapat 58,3% responden yang merasa staf mudah dihubungi dan 33,3% lainnya merasa staf cukup mudah dihubungi. Hanya ada sebagian kecil yang merasa staf tidak mudah dihubungi, dengan persentase sebesar 4,2%.

**Grafik 4. 23 Kemudahan Menghubungi Staf Pelayanan**

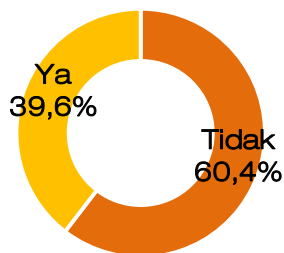
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)



*Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan terkait pelayanan pendaftaran di Unit ini? [SA]*

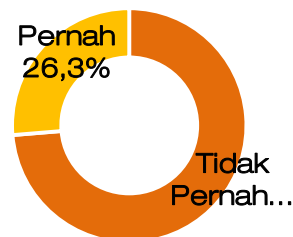
Dari seluruh responden yang menggunakan layanan LPK, ditemukan sebanyak 39,6% yang mengetahui adanya fitur tracking, sedangkan 60,4% masih tidak mengetahui. Dari responden yang mengetahui, hanya sekitar 26,3% yang pernah menggunakan fitur tersebut, sedangkan 73,7% responden yang mengetahui fitur tracking menyatakan belum pernah menggunakan fitur tersebut. Seluruh responden yang pernah menggunakan fitur tracking menyatakan bahwa fitur tersebut mudah digunakan dan bermanfaat.

**Grafik 4. 24 Pengetahuan akan Adanya Fitur Tracking**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)



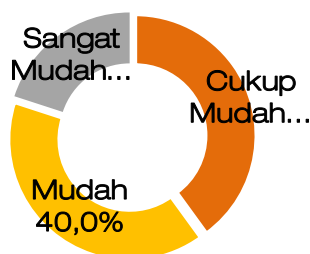
*“Apakah Saudara mengetahui adanya fitur tracking system yang disediakan oleh Unit ini? [SA]”*

**Grafik 4. 25 Pernah/Tidaknya Responden Menggunakan Fitur Tracking**  
Basis: Pengguna Layanan LPK yang Mengetahui adanya Fitur Tracking (n=19)



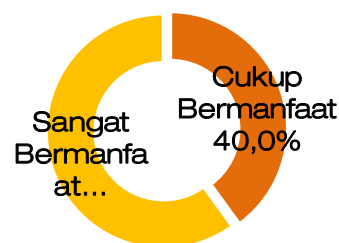
*“Jika Ya, apakah saudara pernah menggunakan fitur tersebut? [SA]”*

**Grafik 4. 26 Kemudahan Penggunaan Fitur Tracking**  
Basis: Pengguna Layanan LPK yang Pernah Menggunakan Fitur Tracking (n=5)



*Jika Pernah, bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut? [SA]”*

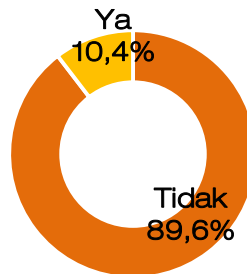
**Grafik 4. 27 Kebermanfaatan Sistem Tracking**  
Basis: Pengguna Layanan LPK yang Pernah Menggunakan Fitur Tracking (n=5)



*“Jika Pernah, apakah sistem tracking ini bermanfaat untuk memantau perkembangan pelayanan? [SA]”*

Sebagian besar pengguna layanan LPK menyatakan bahwa mereka tidak menemukan kesulitan saat menggunakan aplikasi LPK.

**Grafik 4. 28 Kesulitan dalam Penggunaan Aplikasi LPK Online**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)

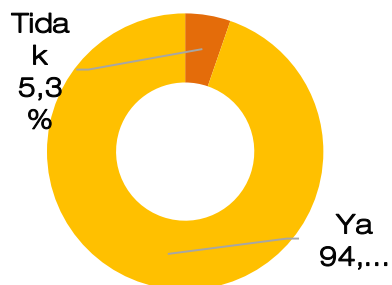


*“Apakah selama menggunakan aplikasi LPK online, Saudara pernah mengalami kesulitan? [SA]”*

#### 4.3.3. WAKTU PELAYANAN

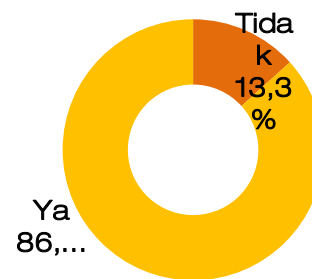
Sebagian besar pengguna layanan penerbitan di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu telah diberitahukan informasi mengenai waktu penyelesaian penerbitan oleh petugas, baik itu pengguna layanan NRP (94,7% responden menyatakan diberitahu), pengguna layanan NPB (86,7% responden menyatakan diberitahu), dan layanan LPK (85,4% responden menyatakan diberitahu).

**Grafik 4. 29 Informasi Waktu Penyelesaian Penerbitan**  
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



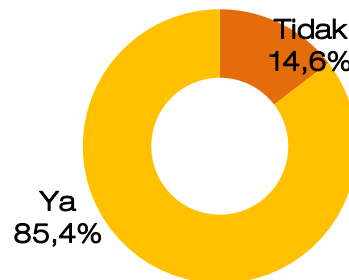
*“Apakah Saudara diinformasikan oleh petugas terkait waktu penyelesaian penerbitan? [SA]”*

**Grafik 4. 30 Informasi Waktu Penyelesaian Penerbitan**  
Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)



*“Apakah Saudara diinformasikan oleh petugas terkait waktu penyelesaian penerbitan? [SA]”*

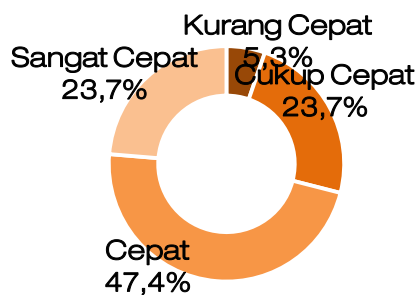
**Grafik 4. 31 Informasi Waktu Penyelesaian Penerbitan**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)



*“Apakah Saudara diinfokan oleh petugas terkait waktu penyelesaian penerbitan? [SA]”*

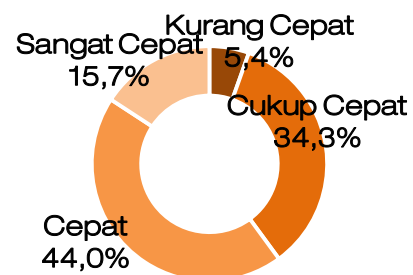
Sebagian besar responden juga menganggap bahwa dalam hal pengajuan, layanan terhitung cepat hingga sangat cepat (71,1% responden pengguna layanan NRP, 59,7% pengguna layanan NPB, dan 41,7% responden pengguna layanan LPK). Masih ada 5,3% pengguna layanan NRP dan 5,4% pengguna layanan NPB yang menganggap kecepatan layanan dalam hal pengajuan dinilai kurang cepat. Meski demikian, tidak ada responden pengguna layanan LPK yang menganggap layanan tidak cepat.

**Grafik 4. 32 Kecepatan Layanan dalam hal Pengajuan**  
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



*“Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan dalam hal pendaftaran/ pengajuan permohonan?”*

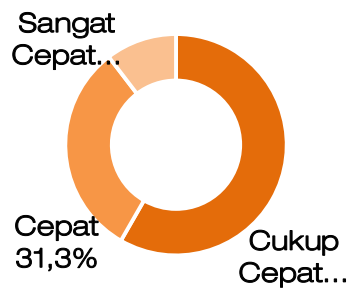
**Grafik 4. 33 Kecepatan Layanan dalam hal Pengajuan**  
Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)



*“Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan dalam hal pendaftaran/ pengajuan permohonan?”*



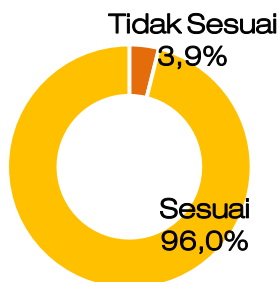
**Grafik 4. 34 Kecepatan Layanan dalam hal Pengajuan**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)



*"Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan dalam hal pendaftaran/ pengajuan permohonan?"*

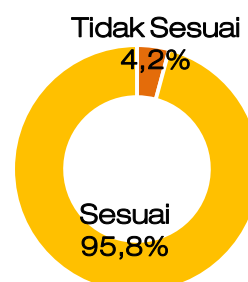
Selain dinilai cepat, lebih dari 70% responden NRP, NPB, dan LPK juga menganggap bahwa penerbitan dokumen sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hanya ada kurang dari 5% responden yang merasa bahwa penerbitan dokumen masih belum sesuai dengan waktu yang ditentukan.

**Grafik 4. 35 Penerbitan Dokumen Sesuai Waktu**  
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



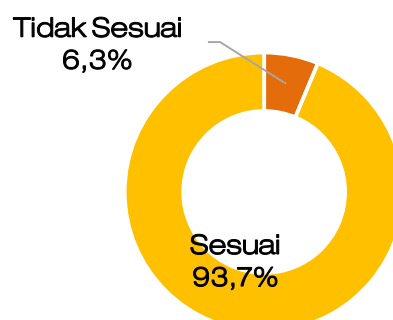
*"Apakah Penerbitan Dokumen sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan? [SA]"*

**Grafik 4. 36 Penerbitan Dokumen Sesuai Waktu**  
Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)



*"Apakah Penerbitan Dokumen sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan? [SA]"*

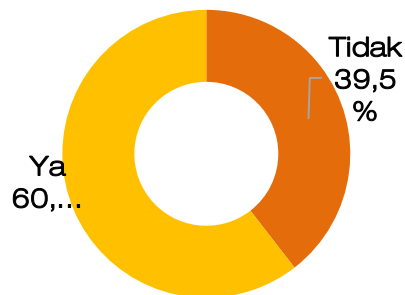
**Grafik 4. 37 Penerbitan Dokumen Sesuai Waktu**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)



*"Apakah Penerbitan Dokumen sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan? [SA]"*

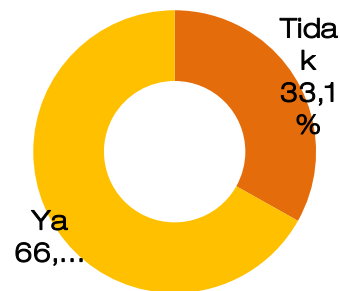
Sebagian besar responden juga menyatakan bahwa mereka diberitahu oleh petugas pelayanan tentang nomor yang bisa dihubungi terkait penyelesaian penerbitan, baik pada layanan NRP, NPB, maupun LPK. Namun masih ada 39,5% responden layanan NRP, 33,1% responden layanan NPB, dan 25% responden layanan LPK yang merasa tidak memperoleh informasi.

**Grafik 4. 38 Informasi Nomor yang Bisa Dihubungi**  
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



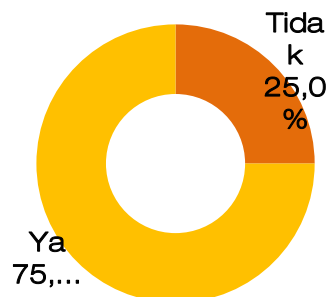
*“Apakah Saudara diinfokan oleh petugas terkait nomor yang bisa dihubungi terkait penyelesaian penerbitan? [SA]”*

**Grafik 4. 39 Informasi Nomor yang Bisa Dihubungi**  
Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)



*“Apakah Saudara diinfokan oleh petugas terkait nomor yang bisa dihubungi terkait penyelesaian penerbitan? [SA]”*

**Grafik 4. 40 Informasi Nomor yang Bisa Dihubungi**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)

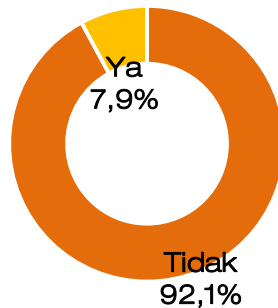


*“Apakah Saudara diinfokan oleh petugas terkait nomor yang bisa dihubungi terkait penyelesaian penerbitan? [SA]”*

#### 4.3.4. BIAYA PELAYANAN

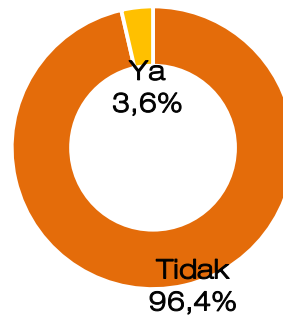
Terkait dengan biaya layanan, sebagian besar responden pengguna layanan NRP, NPB, maupun LPK menyatakan bahwa mereka tidak dikenakan biaya. Meski demikian, masih ada sekitar 3%-8% responden yang menyatakan bahwa mereka dikenakan biaya untuk layanan penerbitan NRP, NPB, dan LPK.

**Grafik 4. 41 Pengenaan Biaya**  
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



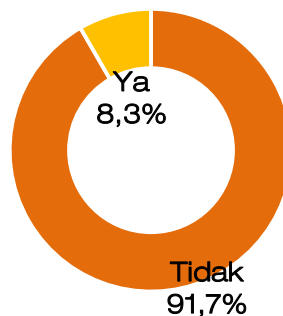
*“Apakah Saudara dikenakan biaya pelayanan khusus penerbitan NRP/NPB dalam memperoleh pelayanan di Unit ini? [SA]”*

**Grafik 4. 42 Pengenaan Biaya**  
Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)



*“Apakah Saudara dikenakan biaya pelayanan khusus penerbitan NRP/NPB dalam memperoleh pelayanan di Unit ini? [SA]”*

**Grafik 4. 43 Pengenaan Biaya**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)

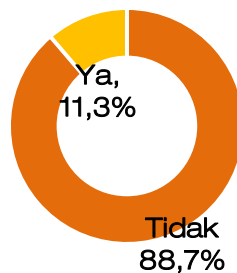


*“Apakah Saudara dikenakan biaya pelayanan dalam memperoleh pelayanan di Unit ini? [SA]”*

Untuk layanan penerbitan ini, sebagian besar responden tidak pernah menggunakan jasa pihak ketiga (hanya 11,3 % di NRP dan 8,9% di NPB yang menyatakan pernah). Dari yang pernah menggunakan jasa pihak ketiga, 75% pengguna jasa NRP paling banyak menggunakan jasa mereka sebanyak 1-2 kali, demikian pula 69,3% pengguna jasa NPB.

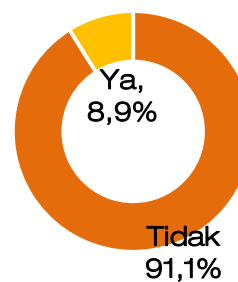
Dari responden yang pernah menggunakan jasa pihak ketiga, ada yang dikenakan biaya dan ada yang tidak. Ada 25% responden NRP dan 15,4% responden NPB yang menggunakan jasa pihak ketiga dan tidak dikenakan biaya. Kemudian, dari mereka yang menyatakan dikenakan biaya, 50% responden NRP dan 61,5% NPB menyatakan bahwa biaya jasa yang dibebankan kepada mereka sama setiap kali menggunakan jasa pihak ketiga tersebut.

**Grafik 4. 44 Penggunaan Jasa Pihak Ketiga**  
Basis: Pengguna Layanan NRP Pemilik perusahaan/perwakilan (n=71)



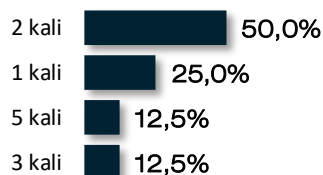
“Apakah Saudara pernah menggunakan jasa pihak ketiga dalam melakukan pengurusan? [SA]”

**Grafik 4. 45 Penggunaan Jasa Pihak Ketiga**  
Basis: Pengguna Layanan NPB Pemilik perusahaan/perwakilan (n=146)



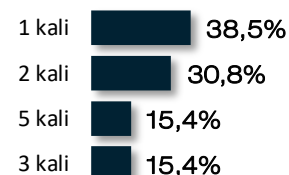
“Apakah Saudara pernah menggunakan jasa pihak ketiga dalam melakukan pengurusan? [SA]”

**Grafik 4. 46 Frekuensi Penggunaan Pihak ketiga**  
Basis: Pengguna Layanan NRP yang Pernah Menggunakan Jasa Pihak Ketiga (n=8)



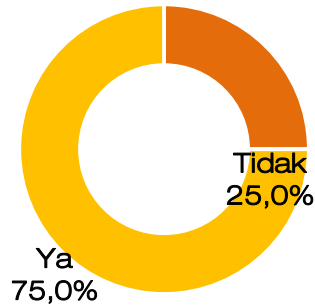
“Jika P15 menjawab Ya, Sebutkan berapa kali...”

**Grafik 4. 47 Frekuensi Penggunaan Pihak ketiga**  
Basis: Pengguna Layanan NPB yang Pernah Menggunakan Jasa Pihak Ketiga (n=13)



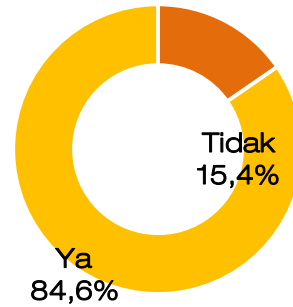
“Jika P15 menjawab Ya, Sebutkan berapa kali...”

**Grafik 4. 48 Pengenaan Biaya Jasa Pihak Ketiga**  
Basis: Pengguna Layanan NRP yang Pernah Menggunakan Jasa Pihak Ketiga (n=8)



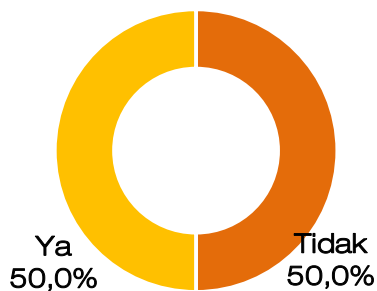
*"[Jika P15 Ya], Apakah dikenakan biaya oleh pihak ketiga tsb? [SA]"*

**Grafik 4. 49 Pengenaan Biaya Jasa Pihak Ketiga**  
Basis: Pengguna Layanan NPB yang Pernah Menggunakan Jasa Pihak Ketiga (n=13)



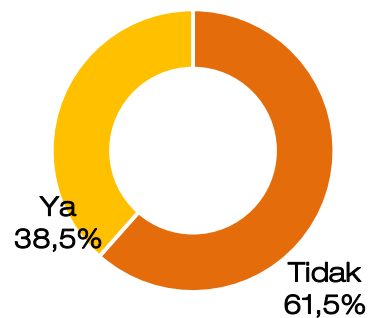
*"[Jika P15 Ya], Apakah dikenakan biaya oleh pihak ketiga tsb? [SA]"*

**Grafik 4. 50 Perbedaan Biaya Pihak Ketiga**  
Basis: Pengguna Layanan NRP yang Pernah Menggunakan Jasa Pihak Ketiga (n=8)



*"[Jika P15 Menggunakan Pihak Ketiga lebih dari 1], Apakah Saudara dikenakan biaya yang berbeda? [SA]"*

**Grafik 4. 51 Perbedaan Biaya Pihak Ketiga**  
Basis: Pengguna Layanan NPB yang Pernah Menggunakan Jasa Pihak Ketiga (n=13)

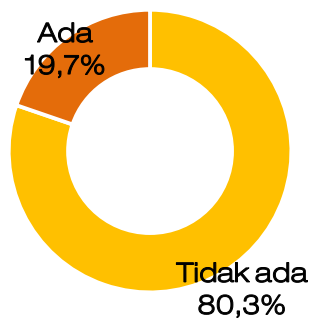


*"[Jika P15 Menggunakan Pihak Ketiga lebih dari 1], Apakah Saudara dikenakan biaya yang berbeda? [SA]"*

#### 4.3.5. SARANA PRASARANA

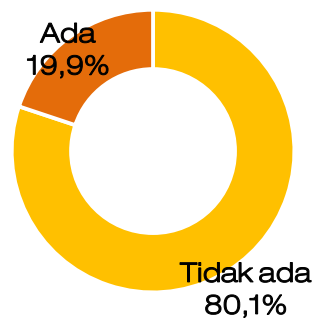
Sarana dan prasarana layanan merupakan salah satu elemen yang cenderung memperoleh penilaian yang positif. Hasil ini juga terlihat pada mayoritas responden NRP, NPB, dan LPK yang sudah merasa puas dengan sarana dan prasarana yang ada. 80,3% responden NRP, 80,1% responden NPB, dan 95,8% responden LPK menyatakan bahwa tidak ada sarana dan prasarana yang kurang/perlu disediakan lagi.

**Grafik 4. 52 Adanya Sarana dan Prasarana yang Kurang**  
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



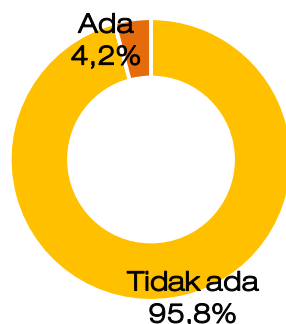
*"Menurut Saudara apakah terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu disediakan? [SA]"*

**Grafik 4. 53 Adanya Sarana dan Prasarana yang Kurang**  
Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)



*"Menurut Saudara apakah terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu disediakan? [SA]"*

**Grafik 4. 54 Penilaian Fitur yang Dinilai Kurang**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)

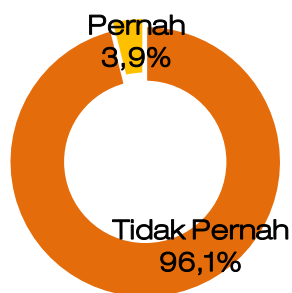


*"Menurut Saudara apakah terdapat fitur yang masih perlu disediakan? [SA]"*

#### 4.3.6. PENGELOLAAN PENGADUAN

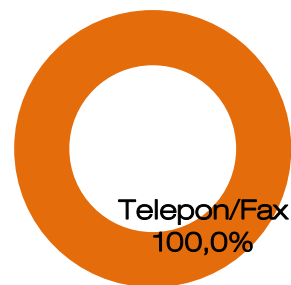
Hampir seluruh responden pengguna jasa layanan tidak pernah melayangkan pengaduan. Responden yang pernah melayangkan pengaduan hanya sebesar 3,9% pada layanan NRP, 3,6% pada layanan NPB, dan 12,5% pada layanan LPK. Dari responden yang pernah melayangkan aduan, seluruh responden NRP melayangkan aduannya melalui telepon/fax. Pengguna layanan NPB yang pernah mengajukan aduan, 50% melakukannya melalui telepon/fax, 33,3% menyampaikan langsung kepada petugas pelayanan, dan 16,7% melalui email. Sedangkan sebagian besar responden layanan LPK yang pernah melayangkan aduan, melakukannya melalui email.

**Grafik 4. 55 Pengalaman Pengajuan Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



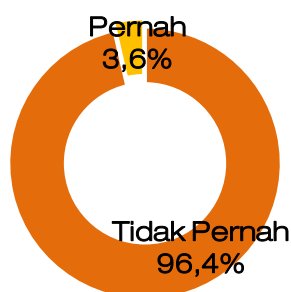
*“Apakah saudara pernah mengajukan keluhan/pengaduan terkait pelayanan penerbitan?”*

**Grafik 4. 56 Media Penyampaian Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan NRP yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=3)



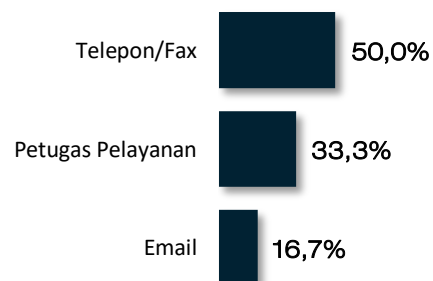
*“Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]”*

**Grafik 4. 57 Pengalaman Pengajuan Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)



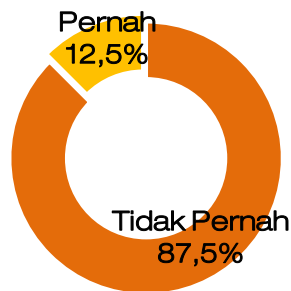
*“Apakah saudara pernah mengajukan keluhan/pengaduan terkait pelayanan penerbitan?”*

**Grafik 4. 58 Media Penyampaian Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan NPB yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=6)



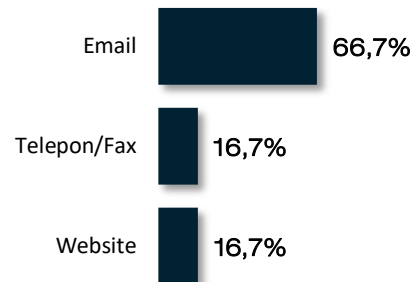
*“Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]”*

**Grafik 4. 59 Pengalaman Pengajuan Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)



*“Apakah saudara pernah mengajukan keluhan/pengaduan terkait pelayanan penerbitan ?”*

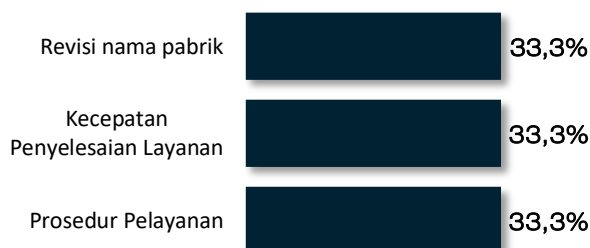
**Grafik 4. 60 Media Penyampaian Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan LPK yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=6)



*“Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]”*

Dari responden yang pernah melayangkan aduan, responden pada layanan NRP melayangkan aduan perihal revisi nama pabrik, kecepatan penyelesaian layanan, dan prosedur pelayanan (masing-masing sebanyak 33,3% responden). Pada responden layanan NPB, aduan yang dilayangkan adalah perihal kecepatan penyelesaian layanan (83,3% responden) dan prosedur pelayanan (33,3% responden). Sedangkan pada layanan LPK, aduan yang dilayangkan adalah perihal persyaratan pelayanan (66,7% responden) serta kecepatan penyelesaian layanan dan petugas pelayanan (masing-masing 16,7% responden). Dari responden yang pernah melayangkan aduan, responden pada layanan NRP dan NPB semuanya (100%) merasa bahwa aduan mereka sudah ditindaklanjuti dengan tepat/sesuai. Pada responden layanan LPK pun hanya 16,7% yang merasa bahwa tindaklanjut atas aduan mereka tidak sesuai.

**Grafik 4. 61 Perihal Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan NRP yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=3)



*“Jika pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan saudara sampaikan ?[MA]”*

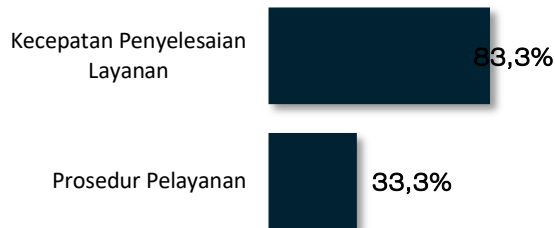
**Grafik 4. 62 Kesesuaian Tindak Lanjut**  
Basis: Pengguna Layanan NRP yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=3)



*“Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]”*



**Grafik 4. 63 Perihal Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan NPB yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=6)



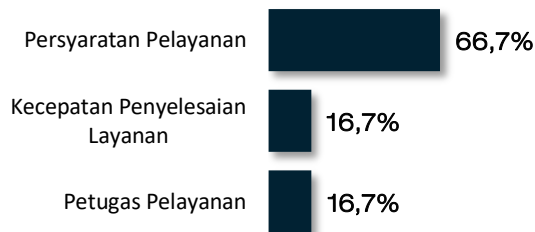
*“Jika pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan saudara sampaikan ?[MA]”*

**Grafik 4. 64 Kesesuaian Tindak Lanjut**  
Basis: Pengguna Layanan NPB yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=6)



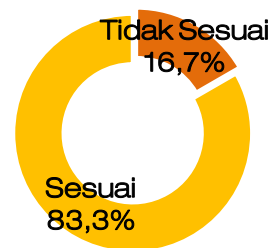
*“Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]”*

**Grafik 4. 65 Perihal Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan LPK yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=6)



*“Jika pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan saudara sampaikan ?[MA]”*

**Grafik 4. 66 Kesesuaian Tindak Lanjut**  
Basis: Pengguna Layanan LPK yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=6)

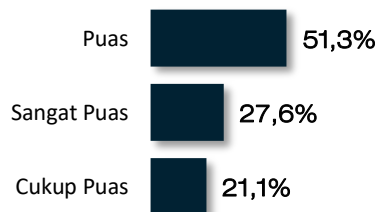


*“Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]”*

#### 4.3.7. TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM

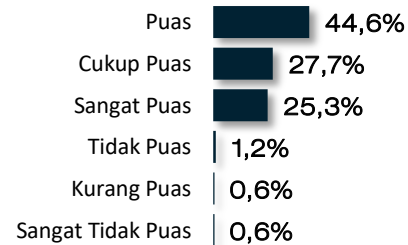
Secara umum, responden menyatakan bahwa mereka merasa puas terhadap layanan penerbitan di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu. Untuk setiap layanan, hanya sedikit responden yang menyatakan ketidakpuasan.

**Grafik 4. 67 Tingkat Kepuasan Umum**  
Basis: Pengguna Layanan NRP (n=76)



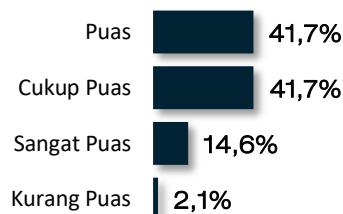
*“Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?”*

**Grafik 4. 68 Tingkat Kepuasan Umum**  
Basis: Pengguna Layanan NPB (n=166)



*“Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?”*

**Grafik 4. 69 Tingkat Kepuasan Umum**  
Basis: Pengguna Layanan LPK (n=47)



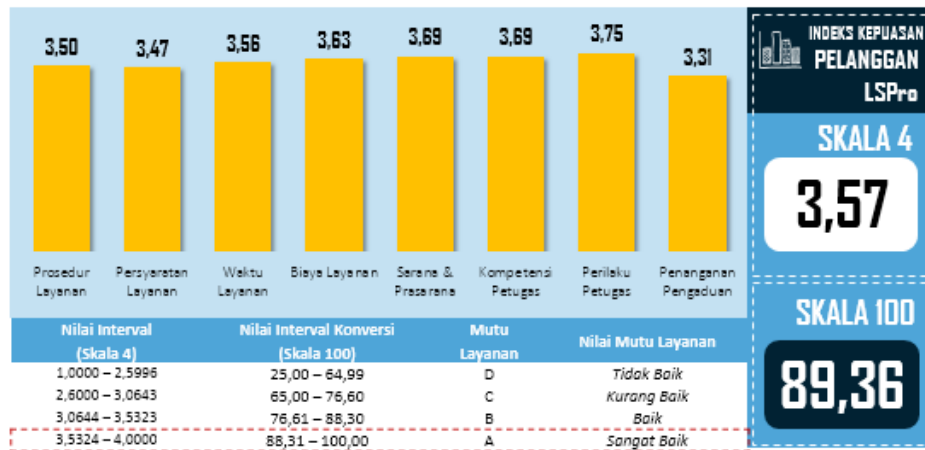
*Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?*

### 4.4. PELAYANAN SERTIFIKASI

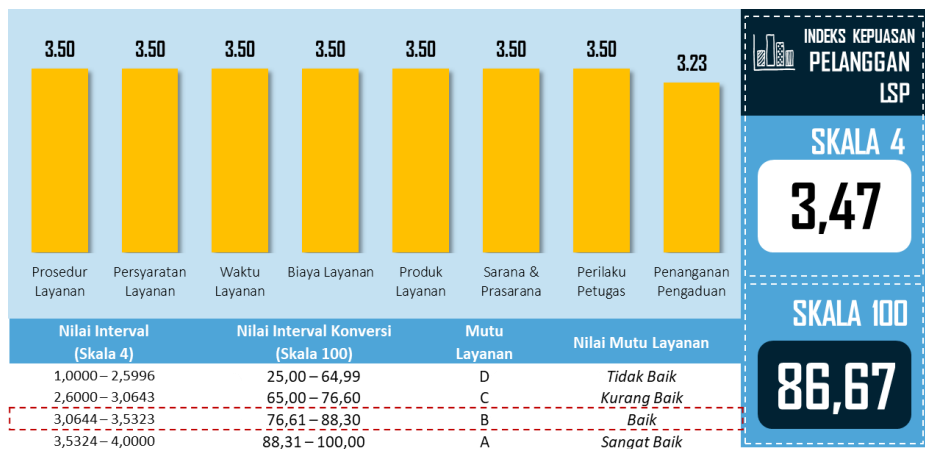
#### 4.4.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

Hasil survei tahun 2019 ini menunjukkan bahwa pada layanan-layanan sertifikasi Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu, ada dua layanan yang memperoleh Indeks Kepuasan Pelanggan yang termasuk 3 tertinggi (*Top 3*), yaitu *Layanan Sertifikasi Produk* (indeks 3,57) dan *Layanan Pelatihan* (indeks 3,56). Sedangkan *Layanan Sertifikasi Person* memiliki Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 3,47 yang tergolong **BAIK** meski lebih rendah dari IKP total seluruh layanan di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu. Di ketiga layanan sertifikasi, parameter yang memiliki indeks tertinggi umumnya adalah *Perilaku Petugas*, *Kompetensi Petugas*, dan *Sarana & Prasarana*.

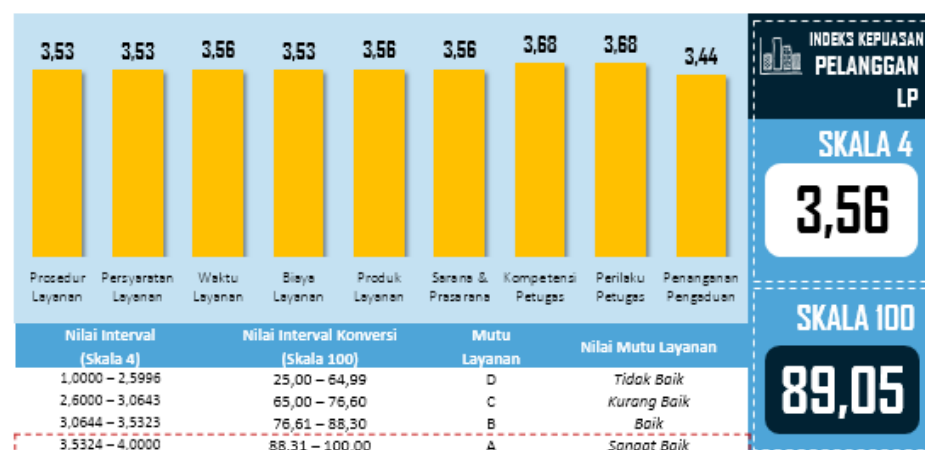
**Grafik 4. 70 Indeks Kepuasan Layanan Sertifikasi Produk Tahun 2019**  
Basis: Responden LSPro (n=16)



**Grafik 4. 71 Indeks Kepuasan Layanan Sertifikasi Person Tahun 2019**  
Basis: Responden LSP (n=15)

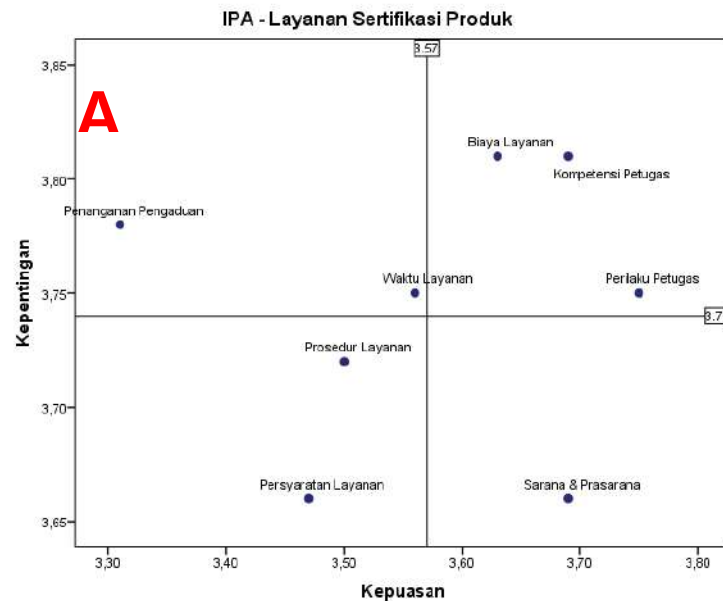


**Grafik 4. 72 Indeks Kepuasan Layanan Pelatihan Tahun 2019**  
Basis: Responden LP (n=17)

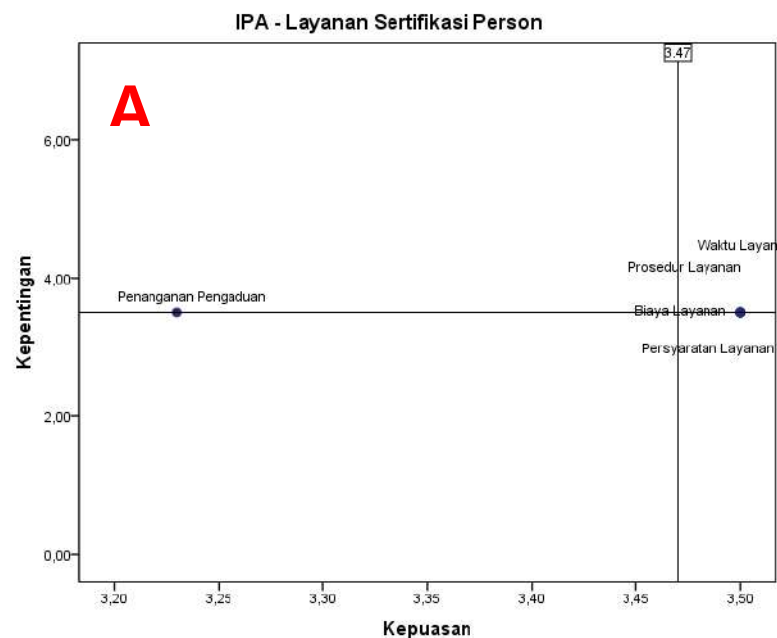


Analisa IPA untuk ketiga layanan sertifikasi ini menunjukkan bahwa parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* masuk ke dalam Kuadran *Improvement*. Khusus pada layanan Sertifikasi Produk, parameter *Waktu Layanan* juga masuk ke dalam kuadran *Improvement* tersebut.

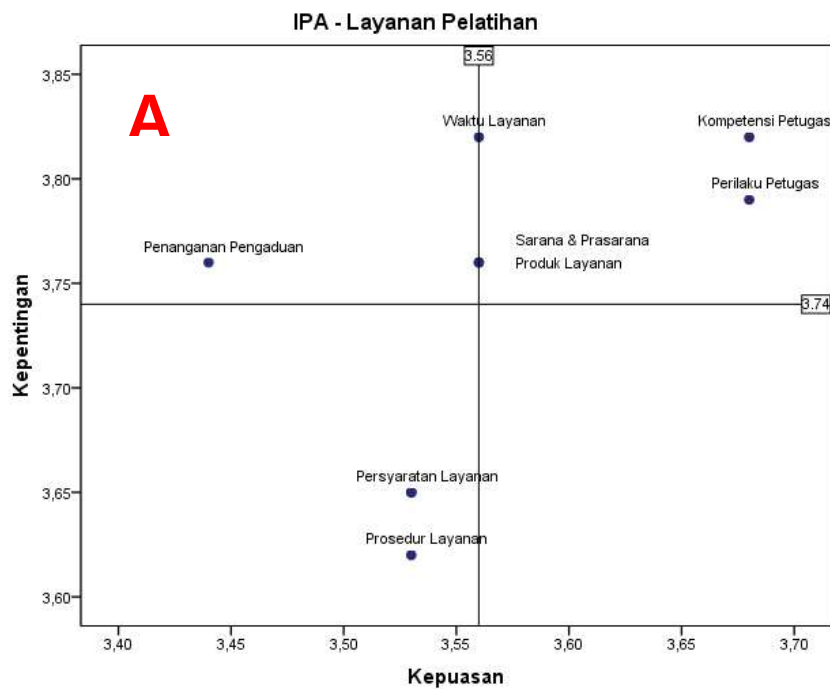
**Grafik 4. 73 Indeks Importance & Performance Analysis Sertifikasi Produk Tahun 2019**  
Basis: Responden LSPro (n=16)



**Grafik 4. 74 Indeks Importance & Performance Analysis Sertifikasi Person Tahun 2019**  
Basis: Responden LSP (n=15)



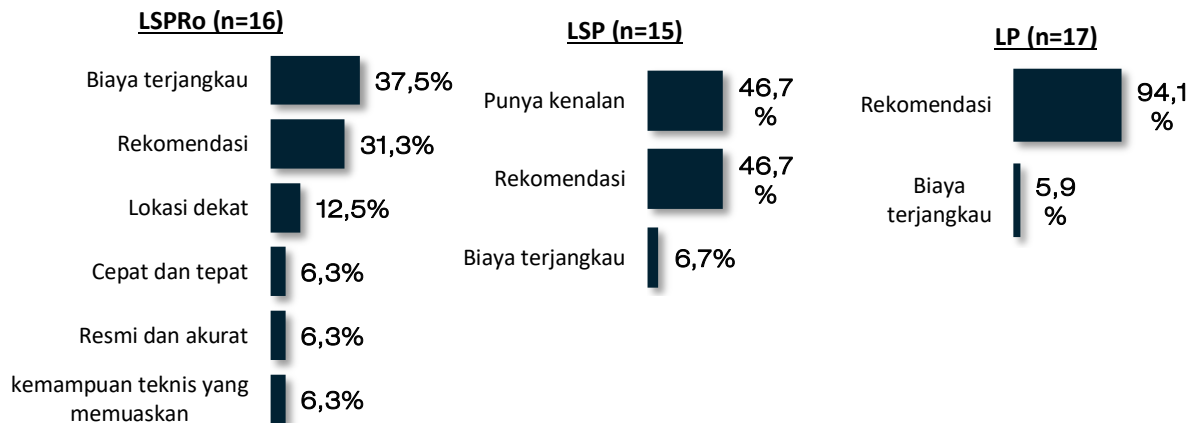
**Grafik 4. 75 Indeks Importance & Performance Analysis Layanan Pelatihan Tahun 2019**  
**Basis: Responden LP (n=17)**



#### 4.4.2. MEKANISME PELAYANAN

Pelayanan sertifikasi yang diselenggarakan oleh Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu dipilih oleh responden karena beberapa faktor. Untuk ketiga layanan sertifikasi, “rekomendasi orang” tampak menjadi salah satu alasan yang cukup kuat (31,3% pada Sertifikasi Produk, 46,7% pada Sertifikasi Person, dan 94,1% pada layanan Pelatihan). Alasan lain yang juga cukup banyak muncul adalah “biaya terjangkau” untuk layanan Sertifikasi Produk (37,5%) dan “punya kenalan” untuk Layanan Sertifikasi Person (46,7%).

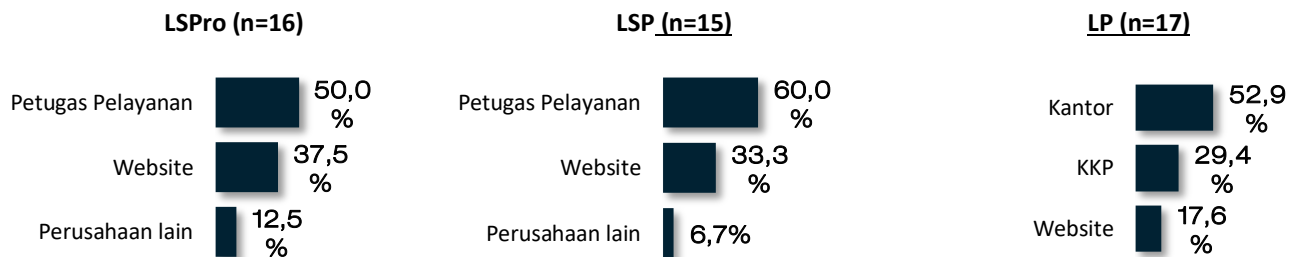
Grafik 4. 76 Alasan Memilih Balai Sertifikasi Ditstandalitu



“Mengapa Saudara memilih Balai Sertifikasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI untuk mendapatkan layanan **sertifikasi produk**? [SA]”

Sumber informasi layanan sertifikasi Direktorat Standardisasi & Pengendalian Mutu pada Layanan Sertifikasi Produk dan Layanan Sertifikasi Person yang paling banyak disebutkan adalah petugas layanan, yakni masing-masing sebesar 50,0% dan 60,0%. Sementara pada Layanan Pelatihan, sumber informasi yang paling banyak disebutkan adalah dari internal kantor responden yakni sebesar 52,9%.

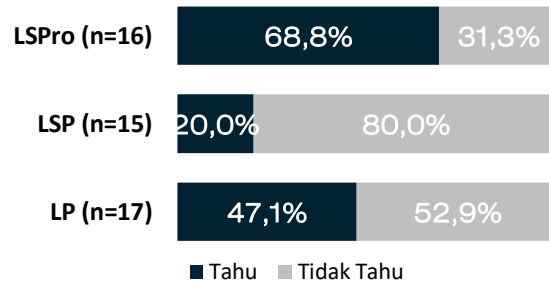
Grafik 4. 77 Sumber Informasi Layanan Sertifikasi



“Melalui media apa Saudara memperoleh informasi mengenai **layanan sertifikasi produk** di Balai Sertifikasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI ini? [SA]”

Pengetahuan responden terkait sistem online Balai Sertifikasi yang paling tinggi adalah pada Layanan Sertifikasi Produk yakni sebesar 68,8%. Selanjutnya adalah pengetahuan sistem online pada Layanan Pelatihan sebesar 47,1%, dan yang terendah adalah Layanan Sertifikasi Person sebesar 20,0%.

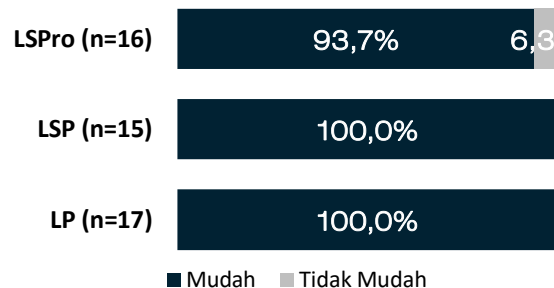
Grafik 4. 78 Pengetahuan tentang Sistem Online Balai Sertifikasi



*“Apakah Saudara mengetahui adanya sistem online yang dapat digunakan pelanggan dalam melakukan permohonan? [SA] (balaisertifikasi.kemendag.go.id)”*

Seluruh pengguna Layanan Sertifikasi Person dan Layanan Pelatihan menyatakan bahwa menghubungi Balai Sertifikasi itu mudah. Sementara kemudahan menghubungi Balai Sertifikasi menurut pengguna Layanan Sertifikasi Produk juga cukup tinggi yakni mencapai 93,7%.

Grafik 4. 79 Kemudahan Menghubungi Balai Sertifikasi

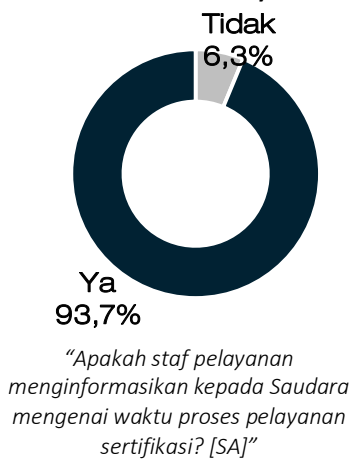


*“Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi Balai Sertifikasi terkait pelayanan sertifikasi person di Unit ini?”*

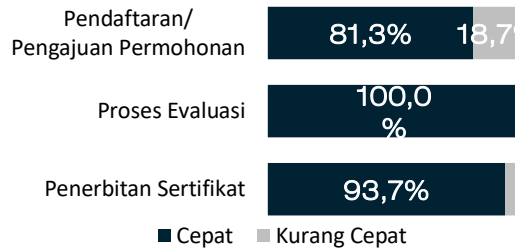
#### 4.4.3. WAKTU PELAYANAN

Sebanyak 93,7% pengguna Layanan Sertifikasi Produk menyatakan bahwa petugas menginformasikan waktu proses layanan sertifikasi. Selanjutnya, secara umum sebenarnya seluruh proses layanan dipersepsikan cepat oleh sebagian besar responden, dengan waktu proses evaluasi dinilai cepat oleh 100,0% responden dan penerbitan sertifikat dinilai cepat oleh 93,7% responden. Selain kecepatan waktu layanan, kepada responden juga ditanyakan mengenai persepsi ketepatan waktu layanan dengan jadwal. Hasilnya, sebanyak 93,7% responden menyatakan pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu.

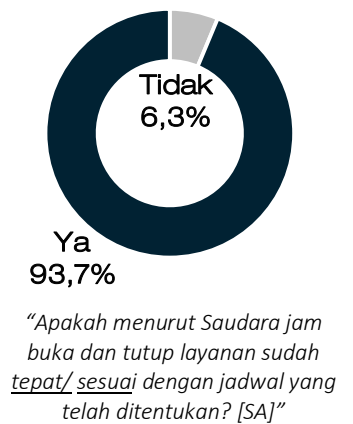
**Grafik 4. 82 Mendapatkan Informasi Waktu Layanan**



**Grafik 4. 80 Persepsi Kecepatan**

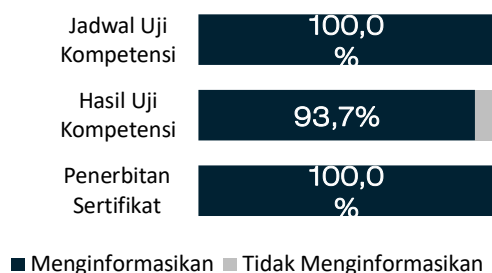


**Grafik 4. 81 Persepsi Ketepatan Layanan**



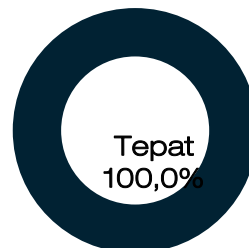
Pada layanan Sertifikasi Person, seluruh pengguna menyatakan bahwa petugas menginformasikan jadwal uji kompetensi dan penerbitan sertifikat. Selanjutnya, seluruh responden ini juga menilai waktu ujian kompetensi telah sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan pelayanan yang diberikan juga cepat.

**Grafik 4. 85 Mendapatkan Informasi Waktu Layanan**



“Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait?”

**Grafik 4. 83 Persepsi Ketepatan Layanan**



“Apakah menurut Saudara waktu pelaksanaan ujian kompetensi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan? [SA]”

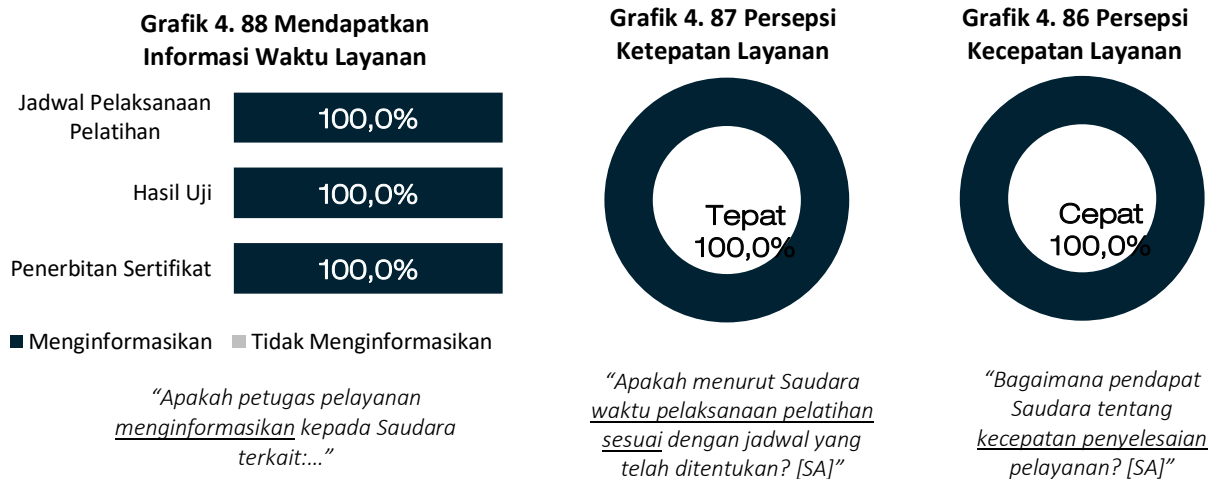
**Grafik 4. 84 Persepsi Kecepatan Layanan**



“Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penyelesaian pelayanan? [SA]”

Sedangkan terkait Layanan Pelatihan, seluruh responden penggunanya menyatakan bahwa petugas telah menginformasikan perihal jadwal pelaksanaan pelatihan, hasil uji dan penerbitan sertifikat. Selanjutnya, seluruh responden juga menilai pelaksanaan pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan layanan dilakukan dengan cepat.





#### 4.4.4. BIAYA LAYANAN

Berkaitan dengan biaya layanan, 87,5% responden layanan Sertifikasi Produk dan 70,6% responden layanan Pelatihan menyatakan bahwa petugas telah menginformasikan biaya layanan kepada mereka. Sedangkan pada layanan Sertifikasi Person, jumlah responden yang menyatakan telah menerima informasi dari petugas tentang biaya layanan adalah sebanyak 53,3%.

Berdasarkan informasi tersebut, mayoritas responden menyatakan informasi biaya itu jelas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Terkait dengan tawaran percepatan layanan, mayoritas responden menyatakan tidak pernah mendapatkan tawaran tersebut. Sementara untuk pengalaman melakukan sertifikasi di tempat lain, hanya responden Layanan Sertifikasi Produk yang cukup banyak menjawab "pernah", yakni sebesar 37,5%. Setelah digali lebih lanjut, dari responden tersebut, 83,3% menyatakan bahwa bahwa biaya layanan di tempat tersebut cenderung lebih murah.

Tabel 4. 2 Gambaran Biaya Layanan

Variabel	LSPPro (n=16)	LSP (n=15)	LP (n=17)
<b>Petugas Menginformasikan biaya layanan</b>			
Tidak	12,5%	46,7%	29,4%
Ya	87,5%	53,3%	70,6%
<b>Kejelasan Informasi Biaya</b>			
Tidak Jelas	0,0%	0,0%	5,9%
Jelas	100,0%	100,0%	94,1%
<b>Kesesuaian Biaya dengan Peraturan</b>			
Tidak Sesuai	0,0%	0,0%	0,0%
Sesuai	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Pengalaman Menerima Tawaran Percepatan Layanan</b>			
Tidak Pernah	100,0%	93,3%	100,0%
Pernah	0,0%	6,7%	0,0%
<b>Pengalaman Melakukan Sertifikasi ditempat Lain</b>			
Tidak Pernah	62,5%	100,0%	94,1%
Pernah	37,5%	0,0%	5,9%
<b>Perbandingan Biaya dengan Dit. Standalitu</b>			
<i>Basis:</i>	LSPPro (n=6)		LP (n=1)
Lebih Mahal	16,7%		100,0%
Lebih Murah	83,3%		0,0%

“Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan? [SA]; Secara umum, bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di Unit ini? [SA]; Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan? [SA]; Pernahkah Saudara menerima tawaran untuk percepatan proses penyelesaian layanan sertifikasi dari petugas kami, dengan memberikan biaya tambahan? [SA]; Apakah Saudara pernah melakukan permohonan layanan sertifikasi produk di tempat lain? [SA]; Jika Pernah, apakah biaya yang dikenakan kepada Saudara lebih terjangkau dibandingkan dengan Balai Sertifikasi? [SA]”

#### 4.4.5. KEPUASAN OVERALL

Secara umum, seluruh responden dari tiga kategori layanan sertifikasi menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh Balai Sertifikasi Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu dinilai memuaskan.

Grafik 4. 89 Kepuasan Overall

Variabel	LSPPro (n=16)	LSP (n=15)	LP (n=17)
Kurang Puas	0,0%	0,0%	0,0%
Puas	100,0%	100,0%	100,0%

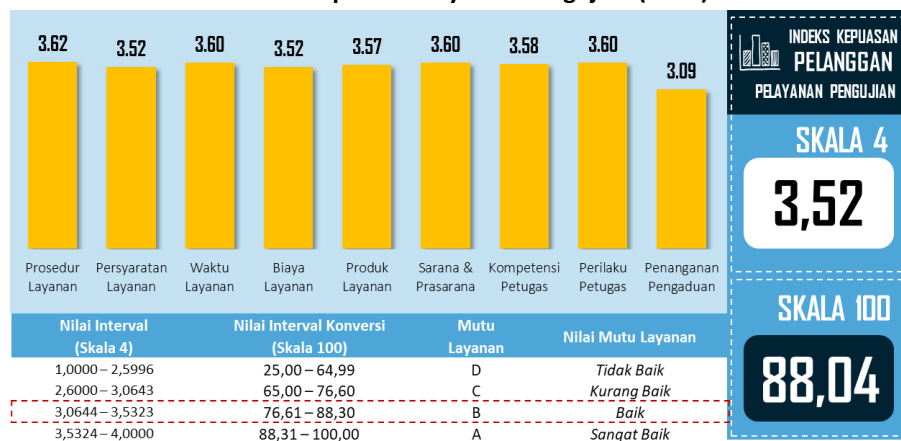
“Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?”

## 4.5. PELAYANAN PENGUJIAN

### 4.5.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

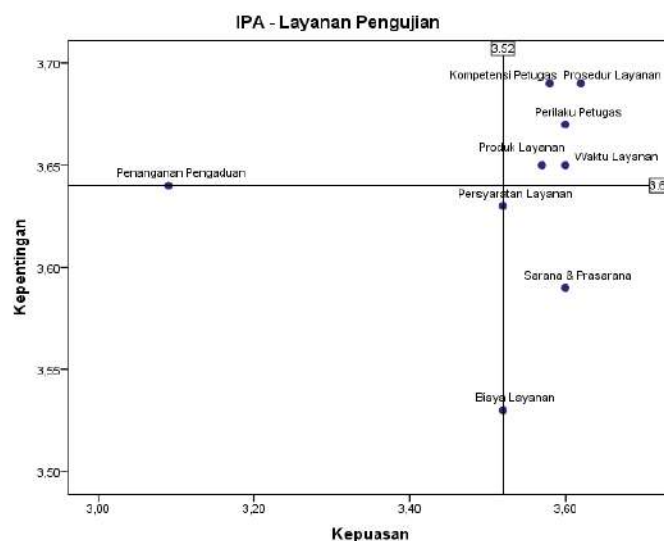
Pelayanan Pengujian memiliki Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 3,52 yang masih tergolong **BAIK**, meski lebih rendah dari IKP total seluruh layanan di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu. Pada layanan ini, parameter yang memiliki indeks tertinggi adalah *Prosedur Layanan*, *Perilaku Petugas*, *Sarana & Prasarana*, dan *Waktu Layanan*.

**Grafik 4. 90 Indeks Kepuasan Layanan Pengujian Tahun 2019**  
Basis: Responden Layanan Pengujian (n=59)



Analisa IPA pada layanan pengujian ini menunjukkan bahwa parameter *Penanganan Pengaduan*, *Saran & Masukan* masuk ke dalam Kuadran *Improvement*.

**Grafik 4. 91 Indeks Importance & Performance Analysis Pelayanan Pengujian Tahun 2019**  
Basis: Responden Layanan Pengujian (n=59)



Pada layanan pengujian, sebenarnya parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sudah termasuk dalam kategori BAIK, namun parameter ini memperoleh nilai indeks terendah dan masuk ke dalam kuadran *Improvement*. Ketidakpuasan terkait parameter Penanganan Pengaduan yang paling banyak disebutkan adalah terkait **kesulitan menghubungi** layanan pengujian melalui *line* telepon yang disediakan.

*“Dalam hal menghubunginya kurang mudah”*  
(Bapak S, Aneka Rubberrindo Piranti Sejati)

*“Ngga nyambung terus kalau telepon ke sana”*  
(Ibu R, Primajaya Fenolik Melamin)

*“Tidak selalu diangkat kalau telepon”*  
(Ibu K, So Good Food Manufacturing)

Selain parameter Penanganan Pengaduan, ada ketidakpuasan yang diungkapkan terkait beberapa parameter lainnya. Beberapa kutipan pernyataan terkait ketidakpuasan responden berkaitan dengan parameter Waktu Layanan adalah sebagai berikut:

*“Pelayanan lama tidak sesuai standar, mohon dipercepat”*  
(Bapak HAS, Wijaya Karya Industri Energi)

*“Lama di lab nya, proses agak lama, kurang aktif, dan laporan agak lama”*  
(Ibu NW, Yongma Electronic)

*“Kendala di komunikasi, tidak diinformasikan timeline layanan-nya berapa lama”* (Bapak A, KUB Mitra Mandala)

Sementara untuk parameter perilaku dan kompetensi petugas, ketidakpuasan yang disebutkan umumnya berkaitan dengan tidak seragamnya informasi dari petugas serta keramahan dalam melayani pengguna layanan.

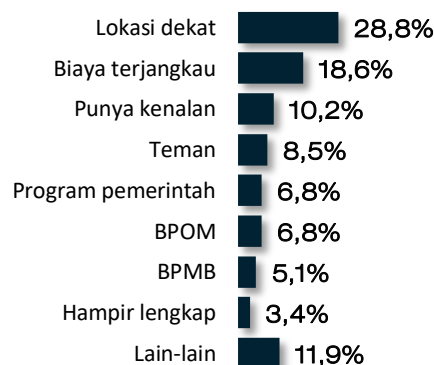
*“Petugas kurang ramah & tidak semua petugas mempunyai pengetahuan yang sama”* (Bapak BT, Koperasi Bangun Kemandirian Bangsa)

*“Petugasnya, kurang update”* (Ibu NW, Yongma Electronic)

#### 4.5.2. MEKANISME PELAYANAN

Ada beberapa alasan responden memilih untuk melakukan pengujian di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu. Alasan yang paling banyak disebutkan adalah lokasi yang dekat, yang dinyatakan oleh 28,8% responden. Alasan kedua yang paling banyak disebutkan adalah biaya terjangkau, yang disebutkan oleh 18,6% responden. Alasan-alasan lain yang juga disebutkan di antaranya adalah punya kenalan di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu, rekomendasi teman, percaya karena program/milik pemerintah, dan lain sebagainya.

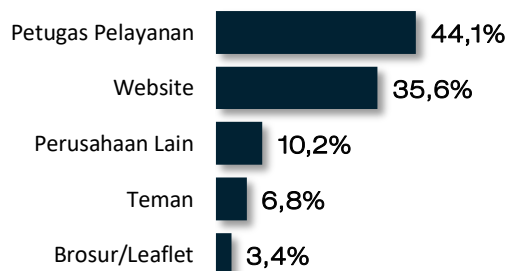
**Grafik 4. 92 Alasan Pemilihan Layanan Pengujian**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*"Mengapa Saudara memilih Balai Pengujian Mutu Barang Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI untuk mendapatkan layanan pengujian? [SA]"*

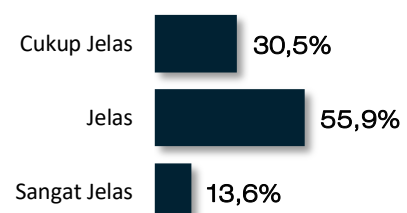
Petugas pelayanan menjadi sumber informasi layanan pengujian yang paling banyak digunakan oleh 44,1% responden, diikuti oleh website yang digunakan 35,6% responden. Informasi yang disediakan oleh sumber-sumber informasi tersebut dianggap jelas hingga sangat jelas oleh hampir 70% responden.

**Grafik 4. 94 Sumber Informasi Layanan Pengujian**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*"Melalui media apa Saudara memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan penerbitan? [MA]"*

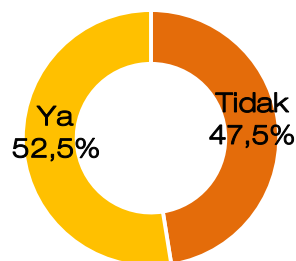
**Grafik 4. 93 Kejelasan Informasi Layanan Pengujian**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*"Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]"*

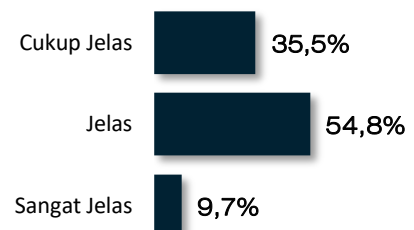
Selain itu diketahui juga bahwa 52,5% responden sudah mengetahui adanya website Balai Pengujian, di mana jumlah ini sedikit lebih banyak dibandingkan responden yang belum mengetahui (47,5%). Responden yang mengetahui adanya website Balai Pengujian menganggap bahwa informasi yang tersedia pada website tersebut jelas, dengan hampir 65% responden menyatakan informasi yang tersedia jelas hingga sangat jelas.

**Grafik 4. 95 Pengetahuan akan Adanya Website Balai Pengujian**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*"Apakah Saudara mengetahui adanya website Balai Pengujian yang dapat diakses untuk kemudahan mendapatkan informasi pelayanan pengujian? [SA]"*

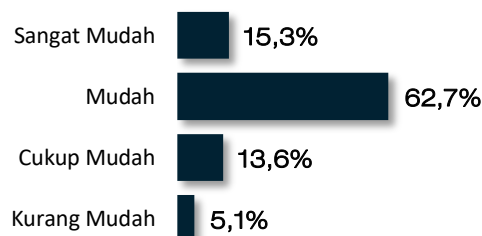
**Grafik 4. 96 Kejelasan Informasi dari Website Balai Pengujian**  
Basis: Responden yang Mengetahui Adanya Website Balai Pengujian (n=31)



*"Jika P4 Tahu, Bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari website tersebut? [SA]"*

Sebagian besar responden juga menganggap bahwa staf pelayanan pengujian mudah dihubungi, dengan 78% menyatakan mudah hingga sangat mudah.

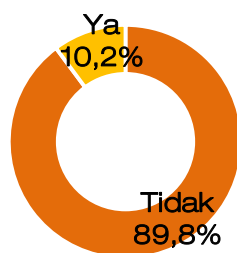
**Grafik 4. 97 Kemudahan Menghubungi Staf Pelayanan**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*"Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi staf pelayanan terkait pelayanan pengujian di Unit ini? [SA]"*

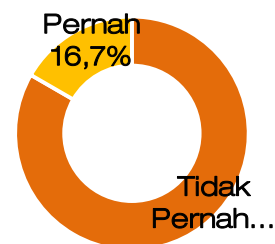
Sebagian besar (89,8%) responden masih belum mengetahui bahwa website Balai Pengujian memiliki fitur *tracking*. Dari sedikit responden yang mengetahui, sebagian besar tidak pernah menggunakan fitur tersebut dan hanya 16,7% dari responden yang menyatakan tahu fitur tersebut pernah mencobanya.

**Grafik 4. 99 Pengetahuan Terkait Fitur Tracking pada Website Balai Pengujian**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*“Apakah Saudara mengetahui adanya fitur tracking system yang terdapat pada website BPMB? [SA]”*

**Grafik 4. 98 Pengalaman Menggunakan Fitur Tracking pada Website BPMB**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian yang Mengetahui adanya Fitur Tracking (n=6)



*“Jika Ya, apakah saudara pernah menggunakan fitur tersebut? [SA]”*

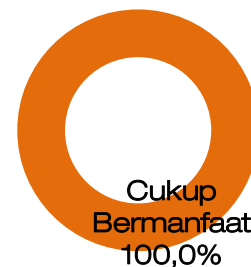
Responden yang pernah menggunakan fitur *tracking* pada website Balai Pengujian menyatakan bahwa fitur tersebut cukup mudah digunakan dan cukup bermanfaat.

**Grafik 4. 101 Kemudahan Menggunakan Fitur Tracking pada Website BPMB**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian yang Pernah Menggunakan Fitur Tracking (n=1)



*“Jika Pernah, bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut? [SA]”*

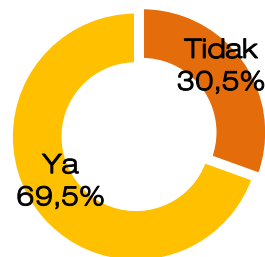
**Grafik 4. 100 Kebermanfaatan Sistem Tracking**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian yang Pernah Menggunakan Fitur Tracking (n=1)



*“Jika Pernah, apakah sistem tracking ini bermanfaat untuk memantau perkembangan pelayanan? [SA]”*

Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka mengetahui persyaratan yang dikenakan untuk mendapatkan layanan pengujian. Artinya, masih ada 30,5% responden yang menyatakan ketidaktahuan terkait persyaratan layanan tersebut.

**Grafik 4. 102 Pengetahuan Terkait Persyaratan Layanan Pengujian**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)

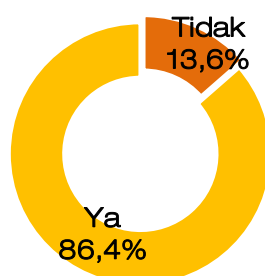


*“Apakah Saudara sudah mengetahui persyaratan yang dikenakan untuk layanan pengujian? [SA]”*

#### 4.5.3. WAKTU PELAYANAN

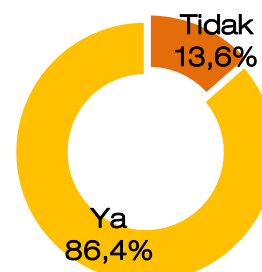
Sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas memberitahukan kepada mereka terkait jadwal pengujian (86,4%) dan waktu penerbitan laporan hasil pengujian (86,4%). Selanjutnya, sebanyak 52,5% responden telah mengetahui adanya standar waktu penyelesaian pelayanan (SLA).

**Grafik 4. 103 Adanya informasi yang Diberikan Petugas terkait Jadwal Pengujian**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*“Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait jadwal pengujian? [SA]”*

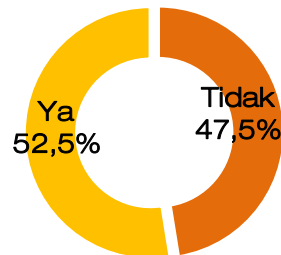
**Grafik 4. 104 Adanya informasi yang Diberikan Petugas terkait Waktu Penerbitan Hasil Pengujian**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*“Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait Waktu Penerbitan Laporan Hasil Pengujian?”*



**Grafik 4. 105 Pengetahuan Terkait Standar Penyelesaian Layanan**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)

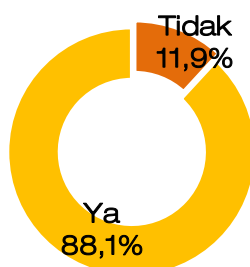


*“Apakah Saudara sudah mengetahui adanya standar waktu penyelesaian pelayanan atau Service Level Agreement (SLA) waktu pengujian? [SA]”*

#### 4.5.4. BIAYA PELAYANAN

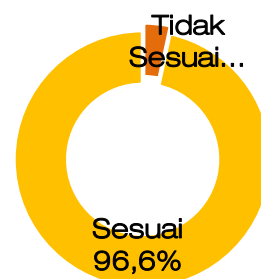
Sebanyak 88,1% responden menyatakan bahwa petugas telah memberikan informasi kepada mereka terkait biaya yang harus dibayarkan. Mayoritas responden juga menyatakan bahwa biaya yang mereka bayarkan sudah sesuai dengan regulasi (96,6%), walaupun masih ada sebagian kecil yang menyatakan bahwa mereka membayar dengan jumlah yang berbeda dari regulasi.

**Grafik 4. 106 Informasi yang Diberikan Petugas terkait Biaya**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*“Apakah staf pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait biaya-biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan? [SA]”*

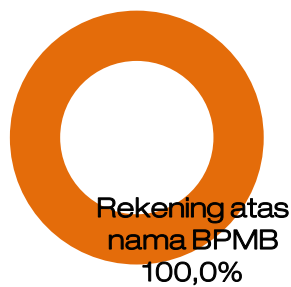
**Grafik 4. 107 Kesesuaian Biaya Dengan Regulasi**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*“Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan? [SA]”*

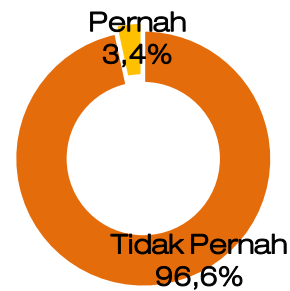
Seluruh responden (100%) menyatakan bahwa mereka membayar ke rekening yang seharusnya (yaitu rekening BPMB). Meski demikian, ada sebagian kecil responden (3,4%) yang mengaku bahwa mereka pernah ditawarkan untuk membayar biaya tambahan dengan janji proses pengujian mereka dipercepat.

**Grafik 4. 109 Rekening Pembayaran Layanan**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*“Apakah biaya pengujian dibayarkan ke rekening atas nama BPMB atau rekening atas nama pribadi? [SA]”*

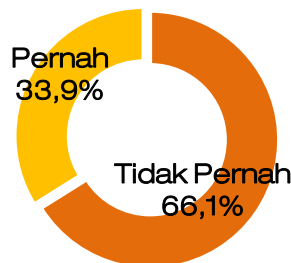
**Grafik 4. 108 Adanya tawaran untuk Mempercepat Proses dengan biaya Tambahan**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*“Pernahkah saudara menerima penawaran untuk percepatan proses penyelesaian layanan pengujian dari petugas kami, dengan memberikan biaya tambahan?”*

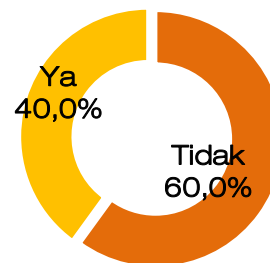
Sebanyak 33,9% responden mengaku bahwa mereka pernah melakukan pengujian di tempat lain. Namun, dari responden yang pernah melakukan pengujian di tempat lain tersebut, sebagian besar (60%) menyatakan bahwa pengujian di tempat tersebut tidak lebih murah dibandingkan pengujian yang dilakukan di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu.

**Grafik 4. 110 Pengalaman Pengujian di Tempat Lain**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*“Apakah Saudara pernah melakukan permohonan layanan pengujian di tempat lain? [SA]”*

**Grafik 4. 111 Perbandingan Biaya Layanan**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian yang Pernah di Tempat Lain (n=20)

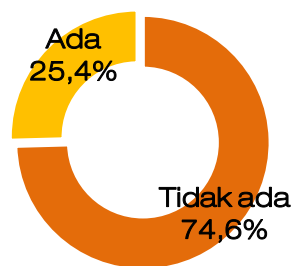


*“Jika Pernah, apakah biaya yang dikenakan kepada Saudara lebih terjangkau dibandingkan dengan Balai Pengujian? [SA]”*

#### 4.5.5. SARANA PRASARANA

Sebagian besar responden sudah merasa puas akan sarana dan prasarana yang disediakan, di mana 74,6% menyatakan bahwa mereka tidak merasa ada sarana dan prasarana yang kurang. Walau demikian, ada 25,4% responden yang menyatakan masih adanya sarana dan prasarana yang harus disediakan atau diperbaiki.

**Grafik 4. 112 Penilaian Sarana Prasarana**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)

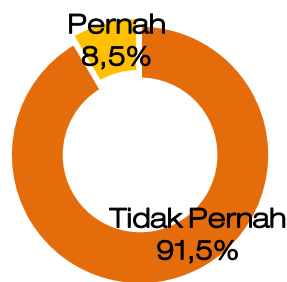


*“Menurut Saudara apakah terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu disediakan? [SA]”*

#### 4.5.6. PENGELOLAAN PENGADUAN

Sebagian besar responden (91,5%) belum pernah menyampaikan aduan mengenai layanan pengujian di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu. Dari 8,5% responden yang pernah menyampaikan aduan, 40% menyampaikan melalui telepon/fax, 40% menyampaikan langsung kepada petugas pelayanan, dan 20% menyampaikan melalui e-mail. Beberapa hal yang disampaikan dalam pengaduan tersebut adalah perihal kecepatan penyelesaian layanan (40% responden), persyaratan pelayanan (40% responden), dan perihal prosedur pelayanan (20%). Menurut responden yang pernah menyampaikan aduan, 80% merasa bahwa aduan mereka sudah ditindaklanjuti dengan tepat, sedangkan 20% sisanya merasa aduan mereka belum ditindaklanjuti dengan tepat.

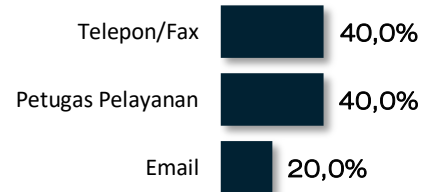
**Grafik 4. 113 Pengalaman Melakukan Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*“Apakah saudara pernah mengajukan keluhan/pengaduan terkait pelayanan pengujian?”*

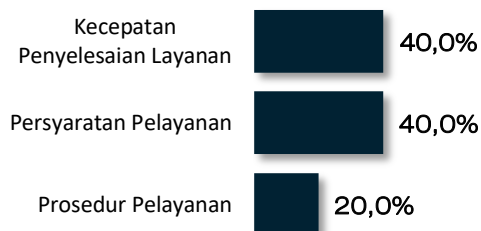
**Grafik 4. 114 Media Penyampaian Pengaduan**

Basis: Pengguna Layanan Pengujian yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=5)



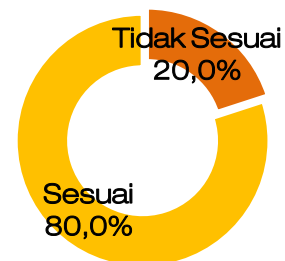
*“Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]”*

**Grafik 4. 115 Pengaduan yang Dilakukan**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=5)



*“Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]”*

**Grafik 4. 116 Kesesuaian Tindak Lanjut**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=5)

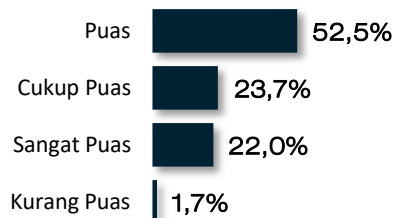


*“Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]”*

#### 4.5.7. TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM

Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian hampir seluruh pengguna Layanan Pengujian merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hanya ada 1,7% responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada.

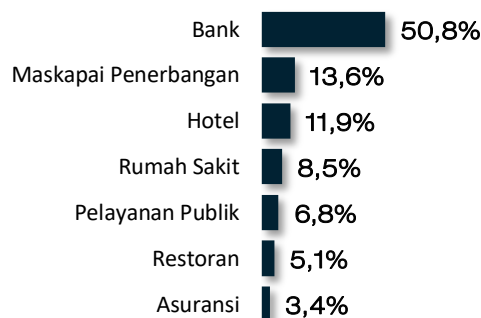
**Grafik 4. 117 Tingkat Kepuasan Umum**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



*"Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?"*

Ketika ditanyakan jenis-jenis perusahaan apa saja yang dianggap baik layanannya, 50,8% responden menganggap bahwa sektor perbankan memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pelanggannya. Di urutan kedua adalah maskapai penerbangan yakni sebesar 13,6%.

**Grafik 4. 118 Perusahaan yang Dianggap Baik Pelayanannya**  
Basis: Pengguna Layanan Pengujian (n=59)



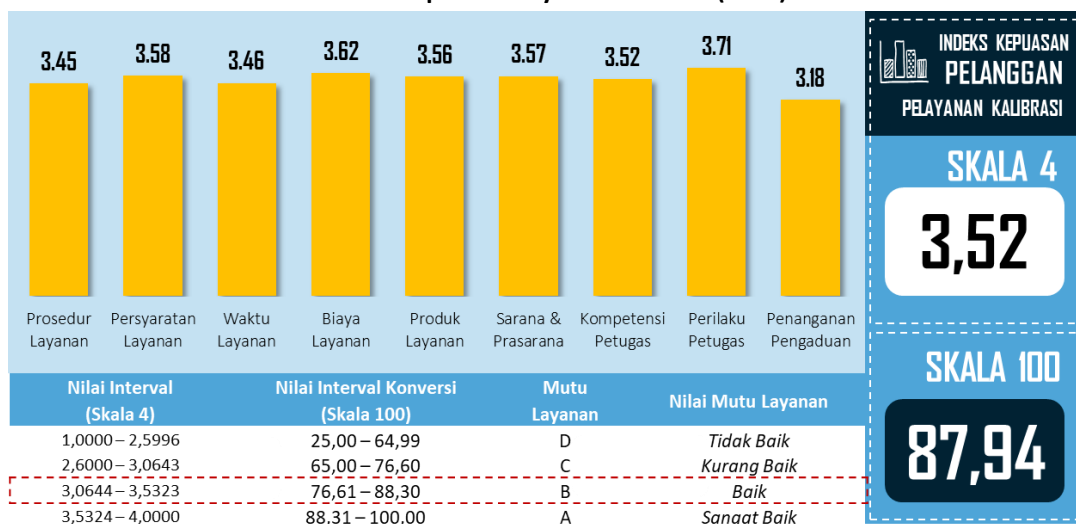
*"Menurut Saudara, Perusahaan apa yang dianggap sangat baik pelayanannya? [SA]"*

## 4.6. PELAYANAN KALIBRASI

### 4.6.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

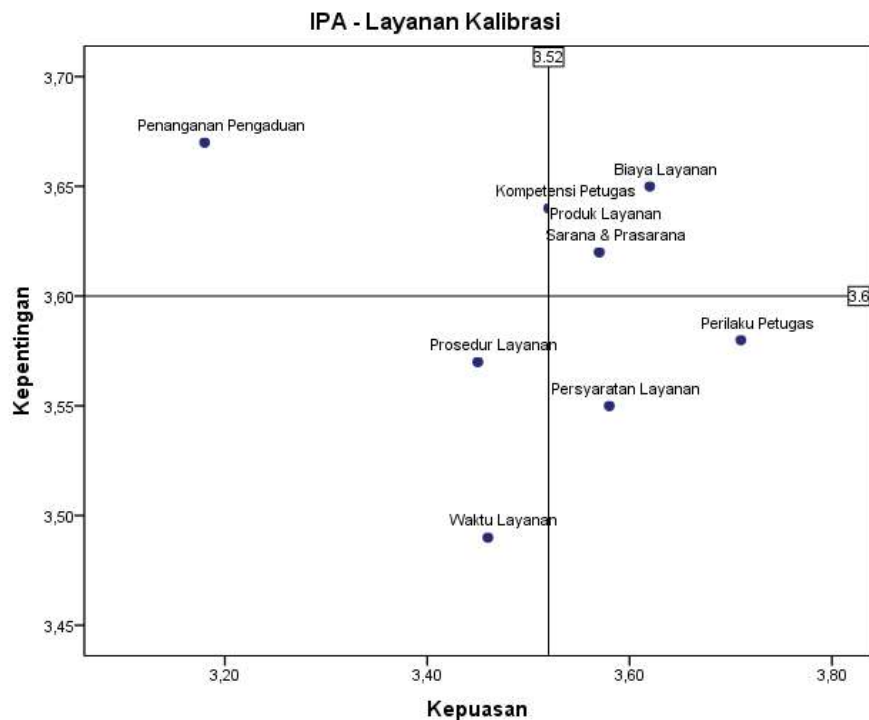
Pelayanan Kalibrasi memiliki Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 3,52 yang masih tergolong **BAIK**, meski lebih rendah dari IKP total seluruh layanan di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu. Pada layanan ini, parameter yang memiliki indeks tertinggi adalah *Perilaku Petugas* dengan indeks kepuasan = 3,71, disusul oleh *Tarif/Biaya Layanan* dengan indeks kepuasan 3,62.

**Grafik 4. 119 Indeks Kepuasan Layanan Kalibrasi Tahun 2019**  
Basis: Responden Layanan Kalibrasi (n=63)



Analisa *IPA* pada layanan kalibrasi ini menunjukkan bahwa parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* masuk ke dalam Kuadran *Improvement*.

**Grafik 4. 120 Indeks *Importance & Performance Analysis* Pelayanan Kalibrasi Tahun 2019**  
**Basis: Responden Layanan Kalibrasi (n=63)**



Pada layanan kalibrasi, parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sudah termasuk dalam kategori BAIK, namun parameter ini memperoleh indeks terendah dan masuk ke dalam kuadran Improvement. Ketidakpuasan terkait parameter Penanganan Pengaduan yang paling banyak disebutkan adalah terkait kesulitan menghubungi layanan kalibrasi melalui *line* telepon yang disediakan.

*“Bagian Informasinya di-telepon susah, terlalu birokrasi, terlalu lama dalam informasi penawaran”* (Ibu V, PT.Kreasi semesta raya)

*“Bila di-telepon diangkatnya lama”* (Ibu K, PT. Madialab Indonesia)

*“Bila menghubungi petugas sering dilempar sana sini, tidak ada solusi”*  
 (Bapak M, PT.surveyor Indonesia)

Ketidakpuasan lainnya yang disebutkan oleh responden adalah berkaitan dengan waktu layanan, kompetensi petugas dan ketersediaan informasi detil mengenai *timeline* dan biaya layanan.

“Tidak diinfokan bila barang sudah sampai”  
(Ibu A, PT. Haycarb Palu Mitra)

“Untuk kalibrasi alat kadang terlalu lama”  
(Bapak S, PT. Cipta Bayu Utama)

“Sebaiknya harga kalibrasi alat tertera secara jelas”  
(Bapak PY, Panca Arga loka)

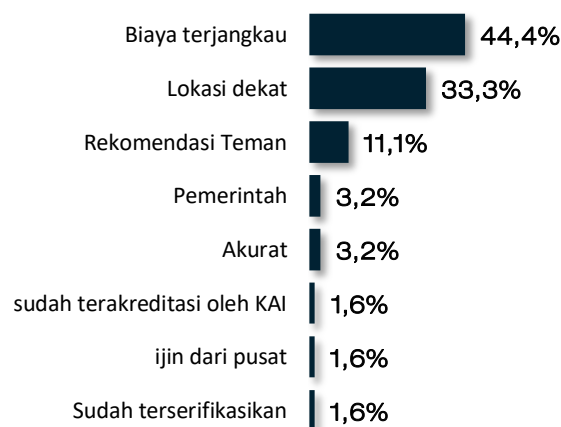
“Pelayanannya lama dan susah dihubungi”  
(Bapak B, PT. Prodia Widya Husada)

“Petugas kurang menguasai dalam memberikan pelayanannya”  
(Bapak N, PT. Karuniatama Polypock)

#### 4.6.2. MEKANISME PELAYANAN

Hasil survei menunjukkan adanya beberapa alasan mengapa responden memilih Balai Kalibrasi Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu. Alasan yang paling banyak disebutkan oleh responden adalah biaya yang terjangkau yakni sebesar 44,4% responden. Selanjutnya adalah lokasi yang dekat (33,3%) rekomendasi dari teman (11,1%).

**Grafik 4. 121 Alasan Pemilihan Layanan Kalibrasi**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)

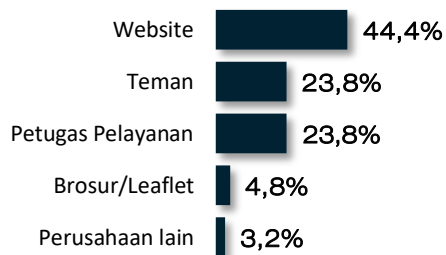


*“Mengapa saudara memilih Balai kalibrasi?”*



Website adalah sumber informasi Layanan Kalibrasi yang paling banyak digunakan oleh 44,4% responden, diikuti oleh teman dan petugas pelayanan sebagai sumber informasi, yang masing-masing digunakan oleh 23,8% responden. Informasi yang disediakan oleh sumber-sumber informasi tersebut dianggap jelas hingga sangat jelas oleh lebih dari 50% responden. Terdapat sekitar 7,9% responden yang menyatakan bahwa informasi yang disediakan masih kurang jelas.

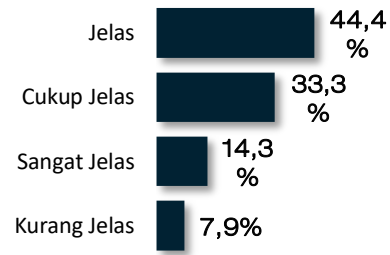
**Grafik 4. 122 Sumber Informasi Layanan Kalibrasi**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



*"Melalui media apa Saudara memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan penerbitan? [MA]"*

**Grafik 4. 123 Kejelasan Informasi Layanan Kalibrasi**

Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)

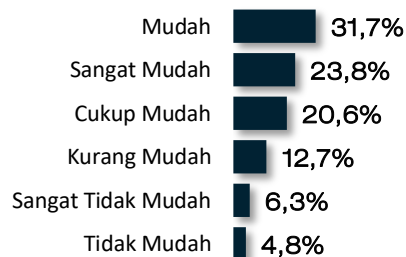


*"Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]"*

Lebih dari 75% responden menilai bahwa bahwa staf Pelayanan Kalibrasi cukup mudah hingga sangat mudah dihubungi. Namun demikian, masih ada 12,7% responden yang menyatakan bahwa staf pelayanan kurang mudah dihubungi, 6,3% sangat tidak mudah, dan 4,8% yang menyatakan bahwa petugas pelayanan tidak mudah dihubungi.

**Grafik 4. 124 Kemudahan Menghubungi Petugas**

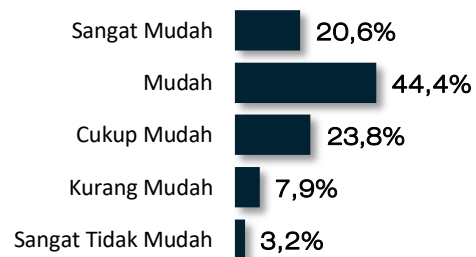
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



*"Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan Balai Kalibrasi?"*

**Grafik 4. 125 Kemudahan Mendapatkan Informasi Penawaran Harga**

Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)

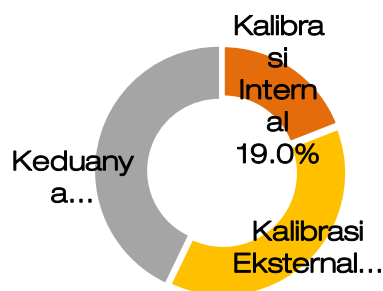


*"Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan mendapatkan informasi penawaran harga Kalibrasi?"*

Responden juga menyatakan bahwa informasi penawaran harga mudah didapatkan, dengan 65% menyatakan mudah hingga sangat mudah, dan hanya sekitar 11% yang menyatakan kurang mudah hingga sangat tidak mudah.

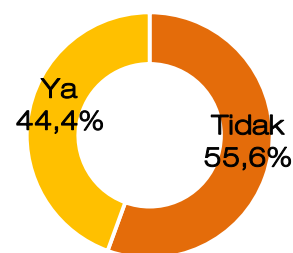
Dari seluruh responden, sekitar 19% hanya pernah melakukan kalibrasi internal, 38,1% hanya pernah melakukan kalibrasi eksternal, dan 42,9% pernah melakukan keduanya. Dari responden yang pernah melakukan kalibrasi baik internal maupun eksternal, sebagian menyatakan tidak ada perbedaan waktu penyelesaian antara keduanya, sedangkan sebagian lainnya menyatakan ada perbedaan waktu penyelesaian.

**Grafik 4. 126 Layanan Kalibrasi yang Pernah Dilakukan**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



*“Layanan kalibrasi apa yang pernah Anda lakukan di Balai Kalibrasi? [SA]”*

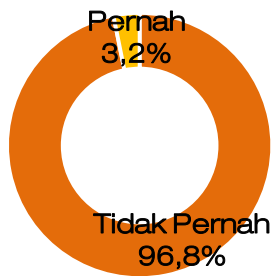
**Grafik 4. 127 Perbedaan Waktu Penyelesaian**  
Basis: Responden yang Menjawab Keduanya (n=27)



*“Jika jawaban P10 adalah “Pernah Keduanya”, apakah ada perbedaan waktu penyelesaian dari layanan Kalibrasi keduanya? [SA]”*

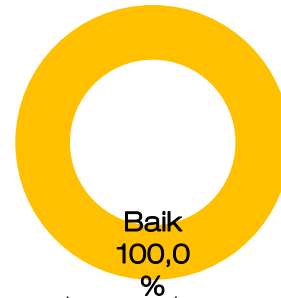
Dari seluruh responden, diketahui bahwa sebagian besar selalu mengurus langsung proses kalibrasi mereka, dengan hanya 3,2% responden menyatakan pernah menggunakan jasa pihak ketiga. Seluruh responden juga menyatakan bahwa alat yang dikalibrasi setelah proses selesai berada dalam kondisi yang baik.

**Grafik 4. 128 Penggunaan Jasa Pihak Ketiga**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



*“Apakah Saudara pernah menggunakan jasa pihak ketiga untuk mendapatkan pelayanan di Balai Kalibrasi? [SA]”*

**Grafik 4. 129 Kondisi Alat yang Dikalibrasi Setelah Proses Selesai**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)

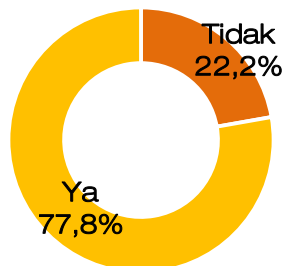


*“Bagaimana pendapat Saudara mengenai kondisi alat setelah proses kalibrasi telah dilakukan? [SA]”*

#### 4.6.3. WAKTU PELAYANAN

Sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas menginformasikan kepada mereka terkait waktu penerbitan sertifikat, namun masih ada sekitar 22,2% responden yang menyatakan bahwa petugas tidak memberitahukan informasi tersebut kepada mereka.

**Grafik 4. 130 Adanya informasi yang Diberikan Petugas terkait Waktu Penerbitan Sertifikat**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)

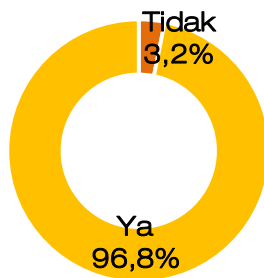


*“Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait waktu penerbitan sertifikat? [SA]”*

#### 4.6.4. BIAYA PELAYANAN

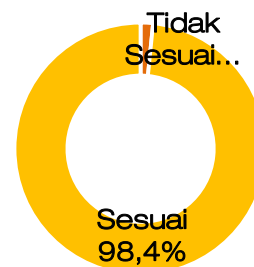
Sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas telah memberikan informasi kepada terkait biaya yang harus dibayarkan (96,8%). Mayoritas responden juga menyatakan bahwa biaya yang mereka bayarkan sudah sesuai dengan regulasi (98,4%), walaupun masih ada sebagian kecil yang menyatakan bahwa mereka membayar dengan jumlah yang berbeda dari regulasi (1,6%).

**Grafik 4. 131 Informasi Biaya Layanan**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



*“Apakah Petugas Pelayanan Balai Kalibrasi menginformasikan kepada Saudara terkait biaya yang harus dibayarkan? [SA]”*

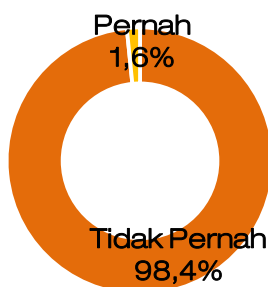
**Grafik 4. 132 Kesesuaian Biaya dengan Regulasi**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



*“Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan? [SA]”*

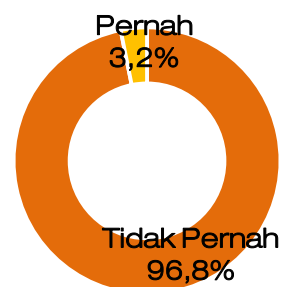
Saat melakukan pembayaran, ada 3,2% responden yang menyatakan bahwa mereka membayar ke rekening yang tidak seharusnya (rekening di luar ketentuan). Selain itu, juga ada 1,6% responden yang menyatakan bahwa mereka pernah ditawarkan percepatan proses kalibrasi dengan biaya tambahan.

**Grafik 4. 133 Tawaran untuk Mempercepat Proses dengan biaya Tambahan**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



*“Pernahkah Saudara menerima penawaran untuk percepatan proses penyelesaian layanan kalibrasi dari petugas kami, dengan memberikan biaya tambahan? [SA]”*

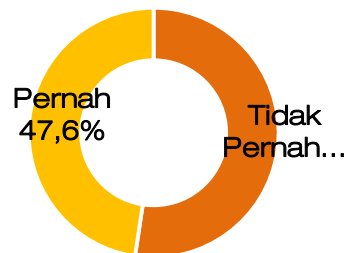
**Grafik 4. 134 Pembayaran Tidak Sesuai Prosedur**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



*“Apakah Saudara pernah membayarkan biaya Kalibrasi secara tunai atau transfer ke rekening atas nama pribadi (di luar ketentuan rekening yang ditetapkan Balai Kalibrasi)?”*

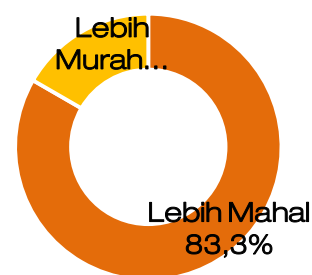
Sebanyak 47,6% responden mengaku bahwa mereka pernah melakukan kalibrasi di tempat lain, namun sebagian besar yang pernah mencoba di tempat lain tersebut (83,3%) menyatakan bahwa kalibrasi di sana lebih mahal dibandingkan kalibrasi di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu.

**Grafik 4. 135 Pengalaman Menggunakan Jasa Kalibrasi Lain**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



*“Apakah Saudara pernah melakukan permohonan layanan pengujian di tempat lain? [SA]”*

**Grafik 4. 136 Perbandingan Biaya Kalibrasi**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi yang Pernah Menggunakan Jasa Tempat Lain (n=30)



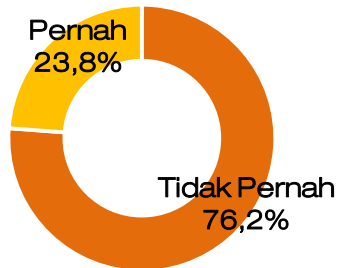
*“Jika Pernah apakah biaya yang dikenakan lebih murah atau lebih mahal dari Balai Kalibrasi? [SA]”*

#### 4.6.5. PENGELOLAAN PENGADUAN

Sebagian besar responden (76,2%) belum pernah menyampaikan aduan mengenai layanan kalibrasi di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu. Dari 23,8% responden yang pernah menyampaikan aduan, sebagian besar menyampaikan melalui telepon/fax (46,7%) dan menyampaikan melalui e-mail (33,3%).

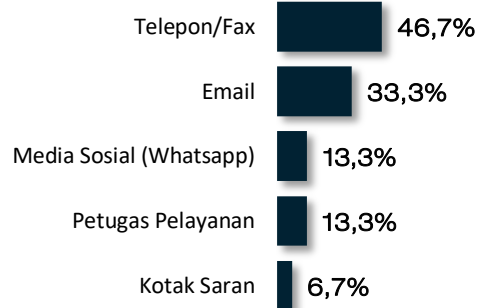
Hal-hal yang paling banyak disampaikan dalam aduan adalah perihal kecepatan penyelesaian layanan (60%) dan prosedur pelayanan (26,7%). Selain itu, dari responden yang pernah menyampaikan aduan, 66,7% di antaranya merasa bahwa aduan mereka sudah ditindaklanjuti dengan tepat.

**Grafik 4. 137 Pengalaman Melakukan Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



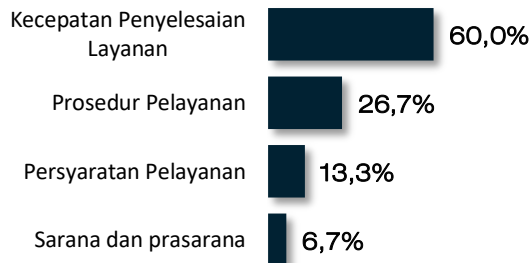
“Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/pengaduan terkait pelayanan kalibrasi? [SA]”

**Grafik 4. 138 Media Penyampaian Aduan**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=15)



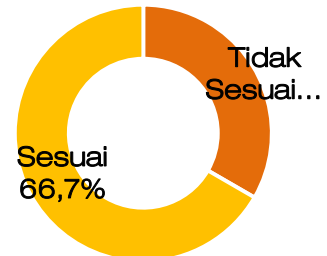
“Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]”

**Grafik 4. 139 Pengaduan yang Dilakukan**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=15)



“Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]”

**Grafik 4. 140 Kesesuaian Tindak Lanjut**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=15)

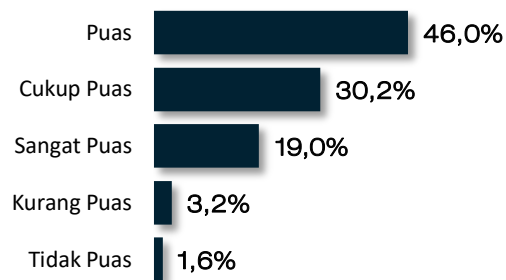


“Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]”

#### 4.6.6. TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM

Mayoritas responden merasa puas dengan Pelayanan Kalibrasi yang diberikan, dengan 46% menyatakan puas, 30,2% cukup puas, dan 19% sangat puas. Sisanya, kurang dari 5% yang menyatakan ketidakpuasan dengan pelayanan yang ada.

**Grafik 4. 141 Tingkat Kepuasan Umum**  
Basis: Pengguna Layanan Kalibrasi (n=63)



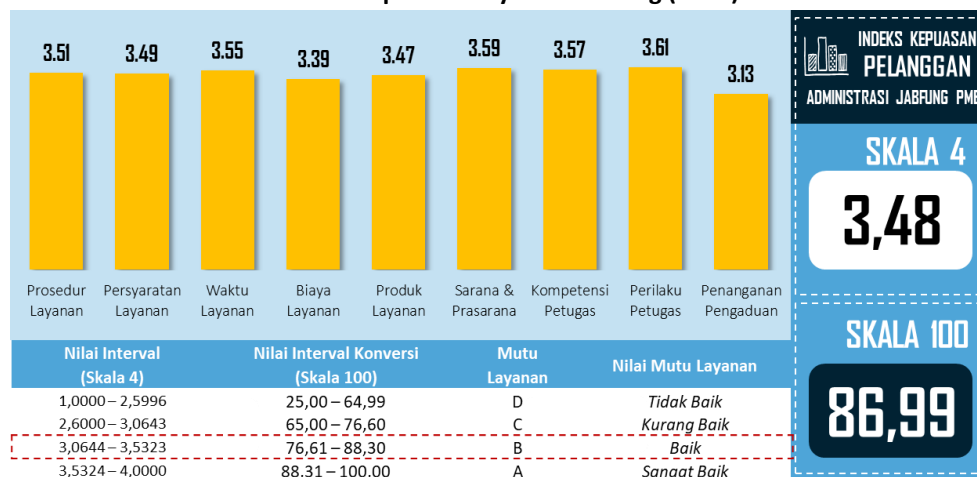
*“Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Balai Kalibrasi? [SA]”*

## 4.7. ADMINISTRASI JABATAN FUNGSIONAL

### 4.7.1. INDEKS KEPUASAN PELANGGAN

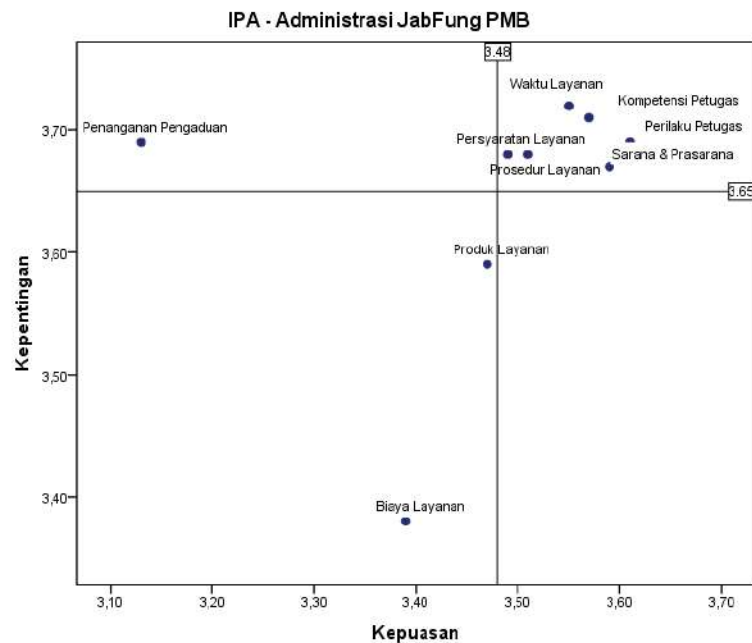
Pelayanan Administrasi Jabatan Fungsional memiliki Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 3,48 yang masih tergolong **BAIK**, meski termasuk salah satu layanan dengan IKP terendah di Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu. Pada layanan ini, parameter yang memiliki indeks tertinggi adalah *Perilaku Petugas* (3,61) dan *Sarana & Prasarana* (3,59).

**Grafik 4. 142 Indeks Kepuasan Layanan Administrasi Jabatan Fungsional Tahun 2019**  
Basis: Responden Layanan JabFung (n=90)



Analisa *IPA* untuk pada layanan Administrasi Jabfung ini menunjukkan bahwa parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* berada dalam Kuadran *Improvement*.

**Grafik 4. 143 Indeks *Importance & Performance Analysis* Pelayanan Adm-Jabfung Tahun 2019**  
**Basis: Responden Layanan JabFung (n=90)**



Pada layanan Administrasi Jabfung PMB, ketidakpuasan yang cukup banyak disebutkan adalah berkaitan dengan kesesuaian soal ujian. Berikut beberapa kutipan pernyataan dari responden.

*“Aplikasi belum update & soalnya tidak mencakup secara keseluruhan”*  
 (Ibu IS, BPMB)

*“Website jabfung PMB tidak update dan tidak informatif mengenai informasi terkini terkait dengan jabatan PMB”*  
 (Bapak BSA, UPT. PSMB-LT Surabaya)

*“Informasi yang diberikan terkait penilaian PAK kurang transparan karena tidak ada layanan untuk banding jika seandainya ada nilai yang tidak sesuai”*  
 (HK, Balai Besar Keramik)

*“Perbedaan kemampuan PMB daerah dan pusat harus jadi pertimbangan karena kurangnya instrumen di lab PSMB daerah”*  
 (Ibu LO, UPT. PSMB Medan)



*“Tingkat kesulitan soal antara pertama ke muda dan muda ke madya tidak berimbang”* (Bapak MUA, UPT. PSMB-LT Surabaya)

*“Mungkin untuk ujian kompetensi diberi kisi-kisi terlebih dahulu yang disesuaikan dengan daerah masing-masing”*  
(Bapak W, BPSMB Lampung)

*“Mohon agar soal ujian kompetensi disesuaikan dengan bidang kerja dan jenjang jabatan personil tersebut”* (Bapak MF, Kemenperin)

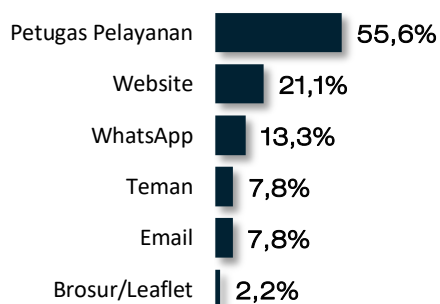
#### 4.7.2. MEKANISME PELAYANAN

Petugas pelayanan menjadi sumber informasi layanan Adm-Jabfung yang paling banyak digunakan oleh 55,6% responden, diikuti oleh website yang digunakan 21,3% responden, dan Whatsapp yang digunakan oleh 13,3% responden.

Informasi yang disediakan oleh sumber-sumber informasi tersebut dianggap jelas hingga sangat jelas oleh 68,9% responden dan cukup jelas bagi 24,4% responden lainnya. Meski demikian, masih ada 6,7% responden yang menyatakan bahwa informasi yang disediakan kurang jelas.

**Grafik 4. 144 Sumber Informasi Persyaratan dan Prosedur Layanan**

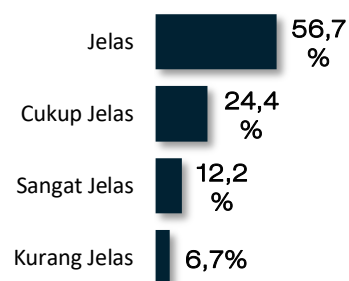
Basis: Pengguna Layanan JabFung (n=90)



*“Melalui media apa Saudara memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan ini? [MA]”*

**Grafik 4. 145 Kejelasan Informasi**

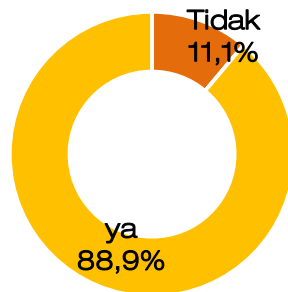
Basis: Pengguna Layanan JabFung (n=90)



*“Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]”*

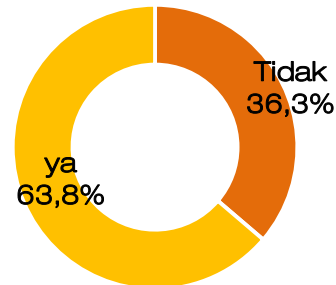
Sebagian besar (88,9%) responden mengetahui adanya website Jabatan Fungsional PMB. Namun, hanya 63,8% dari responden yang mengetahui website tersebut menyatakan pernah menggunakannya.

**Grafik 4. 146 Pengetahuan Terkait Website Jabatan Fungsional PMB**  
Basis: Pengguna Layanan JabFung (n=90)



*“Apakah Saudara mengetahui adanya website Jabatan Fungsional PMB yang dapat diakses untuk kemudahan mendapatkan informasi pelayanan? [SA”]*

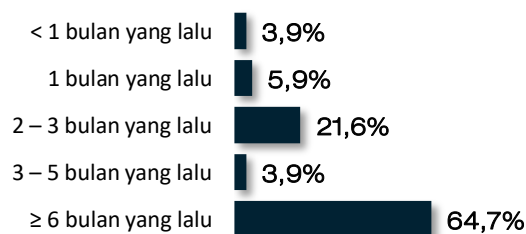
**Grafik 4. 147 Pengalaman Menggunakan Website Basis: Pengguna Layanan yang Mengetahui Adanya Website (n=80)**



*“Jika Ya, Apakah Saudara pernah menggunakan website Jabatan Fungsional PMB tersebut? [SA”]*

Dari responden yang pernah menggunakan website tersebut, sebagian besar menyatakan bahwa mereka sudah cukup lama tidak mengaksesnya. Sebanyak 64,7% responden mengakses website JabFung sekitar lebih dari 6 bulan yang lalu, diikuti oleh 21,6% responden yang terakhir mengakses website sekitar 2-3 bulan yang lalu.

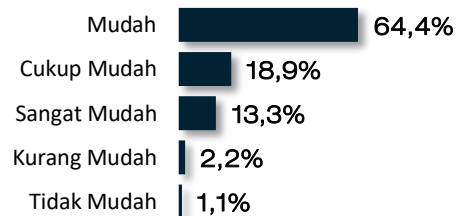
**Grafik 4. 148 Terakhir Menggunakan Website**  
Basis: Pengguna Layanan yang Pernah Menggunakan Website (n=51)



*“Jika Ya, Apakah Saudara pernah menggunakan website Jabatan Fungsional PMB tersebut? [SA”]*

Sebagian besar responden menganggap bahwa staf pelayanan Administrasi JabFung cenderung mudah dihubungi, dengan 77,7% menyatakan mudah hingga sangat mudah dan 18,9% cukup mudah. Sedangkan mereka yang menganggap bahwa staf sulit dihubungi jumlahnya hanya 3,3% responden.

**Grafik 4. 149 Kemudahan Menghubungi Staf Pelayanan**  
Basis: Pengguna Layanan JabFung (n=90)

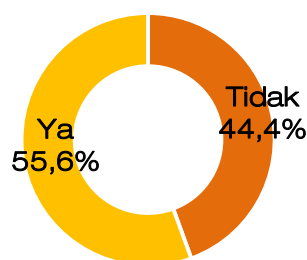


*Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi staf pelayanan terkait pelayanan di Unit ini? [SA]*

#### 4.7.3. WAKTU PELAYANAN

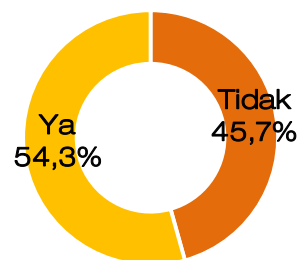
Dari data grafik di bawah, dapat dilihat bahwa sebagian responden menyatakan bahwa petugas sudah memberikan informasi mengenai waktu penerbitan dokumen, baik itu PAK (55,6%), PAK pertama (54,3%), maupun surat keterangan lulus/tidak lulus (60%). Meski demikian, masih cukup banyak responden yang menyatakan bahwa petugas tidak memberitahukan waktu penerbitan dokumen kepada mereka (44,4% pada PAK, 45,7% pada PAK pertama, dan 40% pada surat keterangan lulus/tidak lulus).

**Grafik 4. 150 Informasi dari Petugas seputar Lamanya Penerbitan PAK**  
Basis: Pengguna Layanan Penerbitan PAK (n=45)



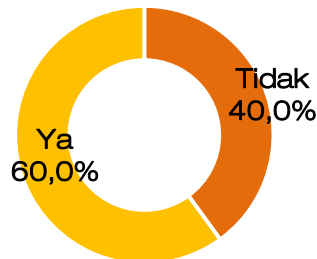
*“Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait lamanya layanan Penerbitan PAK”*

**Grafik 4. 151 Informasi dari Petugas seputar Lamanya Penerbitan PAK Pertama**  
Basis: Pengguna Layanan Penerbitan PAK Pertama (n=46)



*“Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait lamanya layanan Penerbitan PAK Pertama”*

**Grafik 4. 152 Informasi dari Petugas seputar Lamanya Penerbitan Surat Keterangan Lulus/Tidak Lulus**  
Basis: Pengguna Layanan Penerbitan SuKet (n=45)

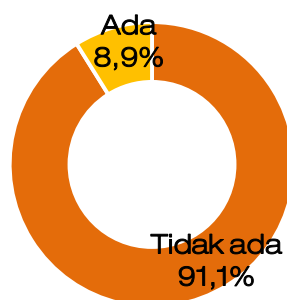


*“Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait lamanya layanan Surat Keterangan Lulus/Tidak Lulus”*

#### 4.7.4. SARANA PRASARANA

Sebagian besar dari responden sudah merasa puas akan sarana dan prasarana yang disediakan, dimana 91,1% menyatakan bahwa mereka tidak merasa ada sarana dan prasarana yang kurang dan masih perlu disediakan.

**Grafik 4. 153 Sarana dan Prasarana yang Perlu Diperbaiki**  
Basis: Pengguna Layanan JabFung (n=90)



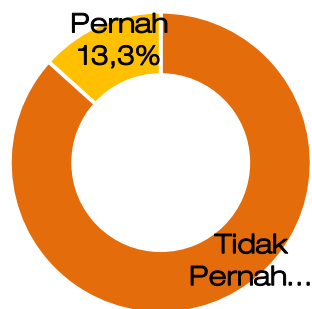
*“Menurut Saudara apakah terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu disediakan? [SA]”*

#### 4.7.5. PENGELOLAAN PENGADUAN

Sebagian besar responden (86,7%) belum pernah menyampaikan aduan mengenai layanan Jabatan Fungsional PMB. Dari 13,3% responden yang pernah menyampaikan aduan, 41,7% menyampaikan langsung kepada petugas pelayanan, 25% menyampaikan melalui media sosial (Whatsapp) dan 25% melalui telepon/fax.

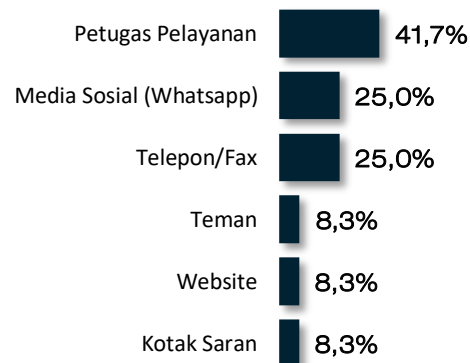
Beberapa hal yang disampaikan dalam aduan adalah perihal prosedur pelayanan (50% responden), kecepatan penyelesaian layanan (33,3% responden), persyaratan pelayanan (16,7%), dan perihal informasi pelatihan (8,3% responden). Dari responden yang pernah menyampaikan aduan, 66,7% di antaranya merasa bahwa aduan mereka sudah ditindaklanjuti dengan tepat.

**Grafik 4. 154 Pengalaman Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan (n=90)



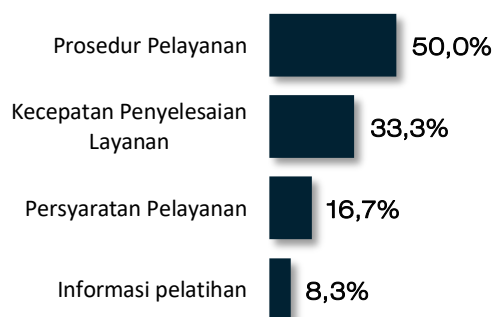
*“Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/ pengaduan terkait pelayanan penerbitan? [SA]”*

**Grafik 4. 155 Media Pengaduan**  
Basis: Pengguna Layanan yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=12)



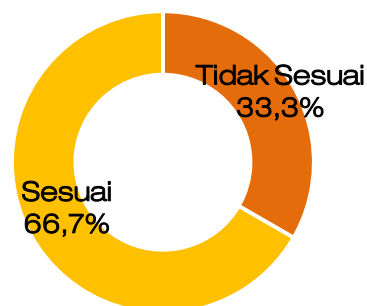
*“Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]”*

**Grafik 4. 156 Pengaduan yang Dilakukan**  
Basis: Pengguna Layanan yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=12)



*“Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]”*

**Grafik 4. 157 Kesesuaian Tindak Lanjut**  
Basis: Pengguna Layanan yang Pernah Melakukan Pengaduan (n=12)

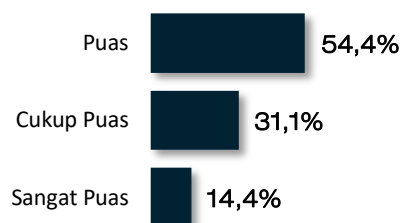


*“Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]”*

#### 4.7.6. TINGKAT KEPUASAN SECARA UMUM

Grafik berikut ini menunjukkan bahwa seluruh responden merasa puas dengan pelayanan Administrasi Jabatan Fungsional PMB yang diberikan, dengan 54,4% menyatakan puas, 31,1% merasa cukup puas, dan 14,4% sangat puas.

**Grafik 4. 158 Tingkat Kepuasan Keseluruhan**  
**Basis: Pengguna Layanan JabFung (n=90)**



*Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?*

## BAB V

### KESIMPULAN & REKOMENDASI

#### 5.1. KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Pelanggan dari beberapa layanan Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu menunjukkan beberapa hal berikut ini:

a. Terkait tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu kepada pelanggan:

- **Indeks Kepuasan Pelanggan Total** Direktorat Standarisasi & Pengendalian Mutu Tahun 2019 sebesar **3,53 (skala 4)** atau **88,15 (skala 100)**, sehingga masuk dalam kategori **BAIK** karena berada pada interval 76,61 – 88,30. Jika Dibandingkan dengan survei survei sebelumnya, IKP mengalami peningkatan yakni dari 3,50 pada tahun 2018 menjadi 3,53 di tahun 2019.
- Indeks Kepuasan Pelanggan untuk setiap jenis layanan adalah sebagai berikut:

No	Subdirektorat	Jenis Layanan	IKP		
			Total	Tertinggi	Terendah
1.	Subdirektorat Verifikasi Mutu	Penerbitan Nomor Registrasi Produk (NRP)	3,57 (Sangat Baik)	Perilaku petugas: 3,82	Penanganan Pengaduan: 3,15
		Penerbitan Nomor Registrasi Barang (NPB)	3,52 (Baik)	Perilaku petugas: 3,68	Penanganan Pengaduan: 3,19
		Pendaftaran Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK)	3,53 (Baik)	Kompetensi & Perilaku petugas: 3,58	Waktu Layanan: 3,46
2.	Balai Sertifikasi	Sertifikasi Produk (LSPPro)	3,57 (Sangat Baik)	Perilaku petugas: 3,75	Penanganan Pengaduan: 3,31
		Sertifikasi Person (LSP)	3,47 (Baik)	<i>*) 7 Parameter lainnya memiliki IKP yang sama (3,50)</i>	Penanganan Pengaduan: 3,23
		Pelatihan (LP)	3,56 (Sangat Baik)	Kompetensi & Perilaku petugas: 3,68	Penanganan Pengaduan: 3,44
3.	Balai Pengujian Mutu Barang	Layanan Pengujian	3,52 (Baik)	Prosedur layanan: 3,62	Penanganan Pengaduan: 3,09
4.	Balai Kalibrasi	Layanan Kalibrasi	3,52 (Baik)	Perilaku petugas: 3,71	Penanganan Pengaduan: 3,18
5.	Bimbingan & Evaluasi Jabatan Fungsional Penguji Mutu Barang	Administrasi Jabfung PMB	3,48 (Baik)	Perilaku petugas: 3,61	Penanganan Pengaduan: 3,13

b. Terkait parameter yang mempengaruhi tingkat kepuasan/ketidakpuasan pelanggan terhadap masing-masing unsur pelayanan:

- Jika diamati berdasarkan 9 parameter PERMEN PAN-RB, seluruhnya berada dalam kategori BAIK dengan indeks tertinggi adalah parameter *Perilaku Petugas* (3,68) sementara parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan* (3,19).
- Secara umum terlihat bahwa parameter Sikap dan Perilaku Petugas, Kompetensi Petugas, dan Sarana & Prasarana adalah tiga parameter utama yang mendapat penilaian baik di seluruh layanan. Harapan masyarakat akan kualitas parameter-parameter ini cenderung sudah terpenuhi dari kinerja/kondisi yang ditunjukkan saat ini.

c. Terkait gap antara kualitas jasa yang diharapkan (*expected*) dan kualitas jasa yang dirasakan (*perceived*) oleh pelanggan;

- Secara konsisten, di berbagai layanan terlihat bahwa parameter Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian. Meski indeks parameter ini masih berada pada kategori baik, namun terlihat adanya kesenjangan antara harapan dengan kualitas kinerja yang dirasakan saat ini. Parameter penanganan pengaduan ini termasuk elemen yang memiliki nilai kepentingan tinggi, namun kinerja layanan belum dipersepsi sebaik harapan masyarakat, sehingga secara konsisten masuk ke *Kuadran Improvement* di berbagai layanan yang ada.

No	Subdirektorat	Jenis Layanan	Kuadran Improvement
1.	Subdirektorat Verifikasi Mutu	Penerbitan Nomor Registrasi Produk (NRP)	Penanganan Pengaduan, Persyaratan Layanan
		Penerbitan Nomor Registrasi Barang (NPB)	Penanganan Pengaduan
		Pendaftaran Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK)	Penanganan Pengaduan
2.	Balai Sertifikasi	Sertifikasi Produk (LSPPro)	Penanganan Pengaduan, Waktu Layanan
		Sertifikasi Person (LSP)	Penanganan Pengaduan
		Pelatihan (LP)	Penanganan Pengaduan
3.	Balai Pengujian Mutu Barang	Layanan Pengujian	Penanganan Pengaduan
4.	Balai Kalibrasi	Layanan Kalibrasi	Penanganan Pengaduan
5.	Bimbingan & Evaluasi Jabatan Fungsional Penguji Mutu Barang	Administrasi Jabfung PMB	Penanganan Pengaduan



## 5.2. REKOMENDASI

No	Subdirektorat	Jenis Layanan	Unsur Ketidakpuasan	Rekomendasi
1.	Subdirektorat Verifikasi Mutu	Penerbitan Nomor Registrasi Produk (NRP) & Nomor Registrasi Barang (NPB)	Kemudahan menghubungi petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan responsifitas petugas terhadap akses informasi yang ada (website, email, telepon).</li> <li>Membuat mesin penjawab otomatis untuk telepon dan balasan otomatis untuk email yang masuk agar pelanggan secara psikologis merasa direspon oleh petugas.</li> </ul>
			Keramahan Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan pemahaman budaya dan nilai-nilai pelayanan publik yang sesuai dengan standar kepada petugas.</li> </ul>
			Pengurusan masih manual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secara bertahap mulai diberlakukan pengurusan secara online.</li> <li>Jika sudah mulai dilakukan, pengelolaan sistem harus dilakukan secara berkesinambungan, di antaranya <i>maintenance</i> sistem, pembaharuan tampilan agar menarik &amp; <i>user friendly</i> serta menjaga responsifitas di berbagai kanal online yang ada.</li> </ul>
			Ketersediaan sarana toilet (kuantitas dan kebersihan yang dinilai kurang)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengkaji kemungkinan untuk menambah jumlah toilet untuk pengguna layanan, serta menyediakan petugas kebersihan khusus. Selain itu, perlu juga dilakukan sosialisasi kepada pengguna layanan untuk dapat menjaga kebersihan bersama-sama.</li> </ul>
			Keberadaan sarana pengaduan yang tidak diketahui oleh pengguna layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selain menyediakan ragam sarana pengaduan, perlu juga dilakukan sosialisasi kepada pengguna layanan mengenai keberadaan dan fungsi sarana pengaduan tersebut.</li> </ul>
			Kurangnya responsifitas pengaduan online	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berkaitan dengan kemudahan menghubungi petugas, pengguna layanan juga mengharapkan peningkatan respon petugas khususnya melalui kanal online (telepon, email, web, dll) untuk melakukan konsultasi atau pengaduan.</li> </ul>
		Pendaftaran Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK)	Kemudahan layanan melalui aplikasi LPK (loading lama, kesulitan upload dokumen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keberadaan aplikasi LPK cukup diapresiasi oleh pengguna layanan, namun diperlukan pembaharuan sistem secara berkala agar semakin <i>user friendly</i> dan memudahkan. Di antaranya dengan meningkatkan kapasitas website agar tidak sering <i>error/down</i>.</li> </ul>

No	Subdirektorat	Jenis Layanan	Unsur Ketidakpuasan	Rekomendasi
2.	Balai Sertifikasi	Sertifikasi Produk (LSPro)		<ul style="list-style-type: none"> <li>Melengkapi informasi prosedur layanan, misalnya melalui infografis <i>flowchart</i> yang mudah dipahami oleh pengguna layanan.</li> </ul>
			Kejelasan informasi biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menambah informasi terkait biaya layanan pada ragam media yang sering diakses oleh pengguna layanan (loket, website, aplikasi, dll)</li> </ul>
			Pengetahuan sistem online	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan sosialisasi sistem online yang digunakan untuk mengajukan permohonan kepada pengguna layanan.</li> </ul>
			Sistem online <i>error/down</i> sehingga sempat mengurus secara manual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengelolaan sistem harus dilakukan secara berkesinambungan, diantaranya dengan <i>maintenance</i> sistem, menambah kapasitas website agar tidak lambat dan tidak sering <i>error/down</i>.</li> </ul>
		Sertifikasi Person (LSP)	Informasi waktu layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menginformasikan <i>timeline</i> layanan dan status perizinan yang mudah diakses oleh pengguna layanan sehingga dapat terpantau prosesnya sudah sampai mana.</li> </ul>
			Persyaratan dirasa menyulitkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumen persyaratan merupakan hal yang serta merta harus dipenuhi oleh pemohon (tertuang dalam peraturan), kesulitan yang dirasakan biasanya disebabkan oleh ketidakpahaman pengguna layanan terhadap urgensi setiap dokumen yang dipersyaratkan. Oleh karena itu diperlukan sosialisasi mengenai persyaratan tersebut pada media yang mudah diakses, misalnya di loket, website, dll.</li> </ul>
		Pelatihan (LP)	Informasi waktu layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menginformasikan <i>timeline</i> layanan dan status perizinan yang mudah diakses oleh pengguna layanan sehingga dapat terpantau prosesnya sudah sampai mana.</li> </ul>
			Kemampuan pemateri/narasumber	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memastikan kompetensi narasumber sesuai dengan materi yang akan dibawakan, serta penyampaian materi diselingi dengan <i>ice breaking</i> atau <i>energizer</i>.</li> </ul>
			Materi pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memperbanyak materi pelatihan agar kemampuan peserta setelah pelatihan menjadi lebih lengkap dan komprehensif.</li> </ul>
			Layanan jemput bola ke daerah	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengkaji kemungkinan untuk mengadakan layanan pelatihan di daerah-daerah (luar Jakarta)</li> </ul>

No	Subdirektorat	Jenis Layanan	Unsur Ketidakpuasan	Rekomendasi
3.	Balai Pengujian Mutu Barang	Layanan Pengujian	Kemudahan menghubungi petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan responsifitas petugas terhadap akses informasi yang ada (website, emal, telepon).</li> <li>Membuat mesin penjawab otomatis untuk telepon dan balasan otomatis untuk email yang masuk agar pelanggan secara psikologis merasa direspon oleh petugas.</li> </ul>
			Kejelasan informasi waktu layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menginformasikan <i>timeline</i> layanan dan status perizinan yang mudah diakses oleh pengguna layanan sehingga dapat terpantau prosesnya sudah sampai mana.</li> </ul>
			Waktu penyelesaian layanan dinilai lama	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setelah diinformasikan waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan, jika ada kendala atau keterlambatan agar dapat disampaikan kepada pengguna layanan sehingga tidak terjadi miskomunikasi.</li> </ul>
			Keramahan petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan pemahaman budaya dan nilai-nilai pelayanan publik yang sesuai dengan standar kepada petugas.</li> </ul>
			Antar petugas tidak memiliki pemahaman yang sama	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standarisasi kompetensi petugas melalui pelatihan yang dilakukan secara berkala.</li> </ul>
			Kurang memadainya sarpras pendukung (musholla, tempat parkir, kantin)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuat sistem parkir secara bergilir, misalnya dengan pembatasan jam kunjungan setiap pelanggan.</li> <li>Mengkaji kemungkinan untuk menambah jumlah toilet untuk pengguna layanan, serta menyediakan petugas kebersihan khusus. Selain itu, perlu juga dilakukan sosialisasi kepada pengguna layanan untuk dapat menjaga kebersihan bersama-sama.</li> </ul>
			Kurangnya SDM sehingga antrian menjadi lama	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengkaji kemungkinan untuk menambah SDM.</li> </ul>
4.	Balai Kalibrasi	Layanan Kalibrasi	Kemudahan menghubungi petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meningkatkan responsifitas petugas terhadap akses informasi yang ada (website, emal, telepon).</li> <li>Membuat mesin penjawab otomatis untuk telepon dan balasan otomatis untuk email yang masuk agar pelanggan secara psikologis merasa direspon oleh petugas.</li> </ul>

No	Subdirektorat	Jenis Layanan	Unsur Ketidakpuasan	Rekomendasi
			Kejelasan informasi biaya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menambah informasi terkait biaya setiap layanan kalibrasi pada ragam media yang sering diakses oleh pengguna layanan (loket, website, aplikasi, dll).</li> </ul>
			Kejelasan informasi waktu layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menginformasikan <i>timeline</i> layanan dan status perizinan yang mudah diakses oleh pengguna layanan sehingga dapat terpantau prosesnya sudah sampai mana.</li> </ul>
			Waktu penyelesaian layanan dinilai lama	<ul style="list-style-type: none"> <li>Setelah diinformasikan waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan, jika ada kendala atau keterlambatan agar dapat disampaikan kepada pengguna layanan sehingga tidak terjadi miskomunikasi.</li> </ul>
			Kompetensi petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Standarisasi kompetensi petugas melalui pelatihan yang dilakukan secara berkala.</li> </ul>
			Kurang memadainya sarpras pendukung (ruang tunggu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menambah kursi ruang tunggu agar responden yang mengantri merasa nyaman.</li> </ul>
5.	Bimbingan & Evaluasi Jabatan Fungsional Penguji Mutu Barang	Administrasi Jabfung PMB	Kejelasan informasi yang disampaikan (via website masih kurang)	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Update</i> aturan terbaru di website dan mengirimkan perubahan peraturan ke instansi di daerah.</li> </ul>
			Kesesuaian persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi persyaratan melalui website dan mencantumkan persyaratan pada standar pelayanan.</li> </ul>
			Kecepatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menginformasikan <i>timeline</i> layanan dan status perizinan yang mudah diakses oleh pengguna layanan sehingga dapat terpantau prosesnya sudah sampai mana.</li> <li>Melakukan <i>quality check</i> sebelum PAK diserahkan ke Pemohon.</li> </ul>

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1. KUESIONER

### A. LAYANAN PENERBITAN NRP & NPB

DATA RESPONDEN (MOHON DIISI DENGAN LENGKAP)					
Jenis Layanan	1. Penerbitan Nomor Registrasi Produk (NRP)				
	2. Penerbitan Nomor Pendaftaran Barang (NPB)				
Nama Responden					
Nama Instansi					
Alamat Instansi					
No Telp/HP					
Umur	1. 20-25 th	2. 26-35 th	3. 36-45 th	4. 46-55 th	5. 56-60 th
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan				
Pendidikan Terakhir	1. ≤ SD	2. SMP	3. SMA	4. D1-D2-D3-D4	5. S-1    6. ≥ S2
Pekerjaan	1. Karyawan Swasta & BUMN    4. Part time/Freelancer				
	2. Wiraswasta    5. Lainnya, sebutkan...				
	3. PNS				
Status Responden	1. Pemilik Perusahaan/ Perwakilan    2. Pihak Ketiga				

QUALITY CONTROL			
Nama Interviewer			
Waktu Interview	Tanggal	Jam mulai	Jam selesai
Metode Wawancara	1. Wawancara di Loker    2. Telesurvey (telepon/email)		
Quality Control	QC	Tanggal	Petugas
	Witness		
	Check		
	Callback		

### PERTANYAAN KEPUASAN

#### I. MEKANISME PELAYANAN

P1. Melalui media apa Saudara memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan penerbitan? [MA]

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| 1 Petugas Pelayanan | 4 Perusahaan lain    |
| 2 Website           | 5 Lainnya, sebutkan: |
| 3 Brosur/Leaflet    |                      |

P2. Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]

- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Jelas | 4 Cukup Jelas  |
| 2 Tidak Jelas        | 5 Jelas        |
| 3 Kurang Jelas       | 6 Sangat Jelas |

P3. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pengajuan permohonan di Unit ini? [SA]

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

P4. Dalam melakukan pelayanan, mana yang menurut Saudara lebih baik. Dengan menggunakan sistem online ataukah manual? [SA]

- |          |                 |
|----------|-----------------|
| 1 Manual | 2 Sistem Online |
|----------|-----------------|

P5. Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi petugas terkait pelayanan penerbitan di Unit ini? [SA]

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

- P6. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta oleh petugas loket pendaftaran sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan? (tidak adanya persyaratan lain diluar persyaratan yang telah ditetapkan)

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P7. Jika pada pertanyaan P1-P6 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## II. WAKTU PELAYANAN

- P8. Apakah Saudara diinfokan oleh petugas terkait waktu penyelesaian penerbitan? [SA]

1 Tidak 2 Ya

- P9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan dalam hal pendaftaran/ pengajuan permohonan? [SA]

1	Sangat Tidak Cepat	4	Cukup Cepat
2	Tidak Cepat	5	Cepat
3	Kurang Cepat	6	Sangat Cepat

- P10. Apakah Penerbitan Dokumen sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P11. Apakah Saudara diinfokan oleh petugas terkait nomor yang bisa dihubungi terkait penyelesaian penerbitan? [SA]

1 Tidak 2 Ya

- P12. Jika pada pertanyaan P8-P11 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## III. BIAYA PELAYANAN

- P13. Apakah Saudara dikenakan **biaya pelayanan khusus penerbitan NRP/NPB** dalam memperoleh pelayanan di Unit ini? [SA]

1 Tidak 2 Ya

- P14. Secara umum, bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di Unit ini? [SA]

1 Sangat Tidak Jelas 4 Cukup Jelas  
2 Tidak Jelas 5 Jelas  
3 Kurang Jelas 6 Sangat Jelas

- P15. [Khusus responden pemilik perusahaan/perwakilan], Apakah Saudara pernah menggunakan jasa pihak ketiga dalam melakukan pengurusan? [SA]

1 Tidak 2 Ya, Sebutkan berapa kali...

- P16. [Jika P15 Ya], Apakah dikenakan biaya oleh pihak ketiga tsb? [SA]

1 Tidak 2 Ya

- P17. [Jika P15 Menggunakan Pihak Ketiga lebih dari 1], Apakah Saudara dikenakan biaya yang berbeda? [SA]

1 Tidak 2 Ya

- P18. Jika pada pertanyaan P13-P17 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## IV. PELAKSANA

- P19. Apakah menurut Saudara petugas berikut berada di tempat selama jam pelayanan? [SA]

No	Petugas	Keberadaan Petugas					
a.	Petugas Loket Pendaftaran	1	2	3	4	5	6
b.	Petugas Pemroses	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Tidak pernah ada	4	Ada
2	Tidak ada	5	Sering ada
3	Jarang ada	6	Selalu ada

- P20. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kerapian** petugas berikut dalam berpenampilan? [SA]

No	Petugas	Kerapian					
a.	Petugas Loket Pendaftaran	1	2	3	4	5	6
b.	Petugas Pemroses	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Rapi	4	Cukup Rapi
2	Tidak Rapi	5	Rapi
3	Kurang Rapi	6	Sangat Rapi

- P21. Apakah petugas berikut **berlaku adil** dalam memberikan pelayanan? [SA] (sesuai dengan nomor antrian, tidak membedakan jabatan/ ras tertentu)

No	Petugas	Berlaku Adil					
a.	Petugas Locket Pendaftaran	1	2	3	4	5	6
b.	Petugas Pemroses	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Adil	4	Cukup Adil
2	Tidak Adil	5	Adil
3	Kurang Adil	6	Sangat Adil

- P22. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesopanan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

No	Petugas	Kesopanan					
a.	Petugas Locket Pendaftaran	1	2	3	4	5	6
b.	Petugas Pemroses	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Sopan	4	Cukup Sopan
2	Tidak Sopan	5	Sopan
3	Kurang Sopan	6	Sangat Sopan

- P23. Bagaimana pendapat Saudara tentang **keramahan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

No	Petugas	Keramahan					
a.	Petugas Locket Pendaftaran	1	2	3	4	5	6
b.	Petugas Pemroses	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Ramah	4	Cukup Ramah
2	Tidak Ramah	5	Ramah
3	Kurang Ramah	6	Sangat Ramah

- P24. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kemampuan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

No	Petugas	Kemampuan					
a.	Petugas Locket Pendaftaran	1	2	3	4	5	6
b.	Petugas Pemroses	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Mampu	4	Cukup Mampu
2	Tidak Mampu	5	Mampu
3	Kurang Mampu	6	Sangat Mampu

- P25. Jika pada pertanyaan P19-P24 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## V. SARANA PRASARANA

- P26. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kenyamanan lingkungan** (bersih, rapi dan teratur) di Unit ini? [SA]

No	Pelayanan	Kenyamanan					
a.	Ruang Tunggu	1	2	3	4	5	6
b.	Locket pendaftaran	1	2	3	4	5	6
c.	Toilet	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Nyaman	4	Cukup Nyaman
2	Tidak Nyaman	5	Nyaman
3	Kurang Nyaman	6	Sangat Nyaman

- P27. Bagaimana menurut Saudara tentang **ketersediaan sarana dan prasarana penunjang** di Unit ini (Kursi Tunggu, Televisi, AC, Mesin Antrian, dll)? [SA]

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Memadai | 4 Cukup Memadai  |
| 2 Tidak Memadai        | 5 Memadai        |
| 3 Kurang Memadai       | 6 Sangat Memadai |

- P28. Bagaimana menurut Saudara tentang **kondisi sarana dan prasarana penunjang** (berfungsi dengan baik/tidak) di Unit ini? [SA] (Kursi Tunggu, Televisi, AC, Mesin Antrian, dll)

- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| 1 Sangat Tidak Baik | 4 Cukup Baik  |
| 2 Tidak Baik        | 5 Baik        |
| 3 Kurang Baik       | 6 Sangat Baik |

- P29. Menurut Saudara apakah terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu disediakan? [SA] (sarana prasarana belum tersedia/masih kurang dari segi jumlah maupun kurang karena rusak)

- |             |                      |
|-------------|----------------------|
| 1 Tidak Ada | 2 Ada, Sebutkan apa: |
|-------------|----------------------|

- P30. Jika pada pertanyaan P26-P29 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

**VI. PENGELOLAAN PENGADUAN**

- P31. Bagaimana menurut Saudara mengenai sarana pengaduan atau saran di Unit ini? [SA]
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Tidak Ada Satupun | 4 Ada, Tdk berfungsi      |
| 2 Tidak Ada         | 5 Ada, beberapa berfungsi |
| 3 Tidak Tahu        | 6 Ada, dikelola dg baik   |
- P32. a. Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/ pengaduan terkait pelayanan penerbitan? [SA]
- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Pernah | 2 Pernah |
|----------------|----------|
- b. Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Kotak Saran       | 5 Surat                   |
| 2 Petugas Pelayanan | 6 Website                 |
| 3 Email             | 7 Media Sosial (Whatsapp) |
| 4 Telepon/ Fax      | 8 Lainnya, sebutkan :     |
- c. Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]
- |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| 1 Prosedur Pelayanan             | 4 Petugas Pelayanan   |
| 2 Persyaratan Pelayanan          | 5 Lainnya, sebutkan : |
| 3 Kecepatan Penyelesaian Layanan |                       |
- d. Jika Pernah, bagaimana ketanggapan petugas pelayanan dalam menanggapi pengaduan yang Saudara sampaikan? [SA]
- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Tanggap | 4 Cukup Tanggap  |
| 2 Tidak Tanggap        | 5 Tanggap        |
| 3 Kurang Tanggap       | 6 Sangat Tanggap |
- e. Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]
- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Sesuai | 2 Sesuai |
|----------------|----------|
- P33. Jika pada pertanyaan P31-P32 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

**PERTANYAAN KEPUASAN OVER ALL**

- P34. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?
- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| 1 Sangat Tidak Puas | 4 Cukup Puas  |
| 2 Tidak Puas        | 5 Puas        |
| 3 Kurang Puas       | 6 Sangat Puas |
- P35. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas .... [Jawaban P34]?
- P36. Inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit ini? Berikan alasannya ! [PROBE]

**PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN PARAMETER**

- P37. Mohon berikan penilaian tingkat KEPENTINGAN pada setiap aspek-aspek kepuasan terhadap pelayanan. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 6.

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Penting | 4 Cukup Penting  |
| 2 Tidak Penting        | 5 Penting        |
| 3 Kurang Penting       | 6 Sangat Penting |

No	P37. TINGKAT KEPENTINGAN ASPEK LAYANAN (berikut:)	KEPENTINGAN [SA]					
1.	Prosedur Layanan	1	2	3	4	5	6
2.	Persyaratan Layanan	1	2	3	4	5	6
3.	Waktu Layanan	1	2	3	4	5	6
4.	Tarif/Biaya Layanan	1	2	3	4	5	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6
6.	Fasilitas Sarana dan Prasarana	1	2	3	4	5	6
7.	Kompetensi Pelaksana	1	2	3	4	5	6
8.	Perilaku Pelaksana	1	2	3	4	5	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	2	3	4	5	6



**B. LAYANAN PENERBITAN LPK**

DATA RESPONDEN (MOHON DIISI DENGAN LENGKAP)					
Jenis Layanan	Layanan Pendaftaran Lembaga Penilaian Kesesuaian (LPK)				
Nama Responden					
Nama LPK					
Alamat LPK					
No Telp/HP					
Umur	1. 20-25 th	2. 26-35 th	3. 36-45 th	4. 46-55 th	5. 56-60 th
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan				
Pendidikan Terakhir	1. ≤ SD    2. SMP    3. SMA    4. D1-D2-D3-D4    5. S-1    6. ≥ S2				
Pekerjaan	1. Karyawan Swasta & BUMN		4. Part time/Freelancer		
	2. Wiraswasta		5. Lainnya, sebutkan...		
	3. PNS				

QUALITY CONTROL			
Nama Interviewer			
Waktu Interview	Tanggal	Jam mulai	Jam selesai
Metode Wawancara	1. Wawancara di Loker		2. Telesurvey (telepon/email)
Quality Control	QC	Tanggal	Petugas
	Witness		
	Check		
	Callback		

**PERTANYAAN KEPUASAN****I. MEKANISME PELAYANAN**

P1. Melalui media apa Saudara memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan penerbitan? [MA]

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| 1 Petugas Pelayanan | 4 Perusahaan lain    |
| 2 Website           | 5 Lainnya, sebutkan: |
| 3 Brosur/Leaflet    |                      |

P2. Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]

- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Jelas | 4 Cukup Jelas  |
| 2 Tidak Jelas        | 5 Jelas        |
| 3 Kurang Jelas       | 6 Sangat Jelas |

P3. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan melalui aplikasi LPK online? [SA]

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

P4. Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan terkait pelayanan pendaftaran di Unit ini? [SA] (termasuk dalam memperoleh informasi terkait progres penyelesaian layanan pendaftaran)

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

P5. a. Apakah Saudara mengetahui adanya fitur tracking system yang disediakan oleh Unit ini? [SA]

- |         |      |
|---------|------|
| 1 Tidak | 2 Ya |
|---------|------|

b. Jika Ya, apakah Saudara pernah menggunakan fitur tersebut? [SA]

- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Pernah | 2 Pernah |
|----------------|----------|

c. Jika Pernah, bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut? [SA]

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

d. Jika Pernah, apakah sistem tracking ini bermanfaat untuk memantau perkembangan pelayanan? [SA]

1	Sangat Tidak Bermanfaat	4	Cukup Bermanfaat
2	Tidak Bermanfaat	5	Bermanfaat
3	Kurang Bermanfaat	6	Sangat Bermanfaat

- P6. a. Apakah selama menggunakan aplikasi LPK online, Saudara pernah mengalami kesulitan? [SA]  
 1 Tidak 2 Ya  
 b. Jika Ya, Sebutkan kesulitan yang Saudara alami:

- P7. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta pada sistem sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan? (tidak adanya persyaratan lain diluar persyaratan yang telah ditetapkan)

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P8. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kelancaran akses aplikasi LPK online selama digunakan? [SA]

1	Sangat Tidak Lancar	4	Cukup Lancar
2	Tidak Lancar	5	Lancar
3	Kurang Lancar	6	Sangat Lancar

- P9. Bagaimana pendapat Saudara mengenai efektifitas aplikasi LPK online yang disediakan? [SA]

1	Sangat Tidak Efektif	4	Cukup Efektif
2	Tidak Efektif	5	Efektif
3	Kurang Efektif	6	Sangat Efektif

- P10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai efisiensi penggunaan aplikasi LPK online yang disediakan? [SA]

1	Sangat Tidak Efisien	4	Cukup Efisien
2	Tidak Efisien	5	Efisien
3	Kurang Efisien	6	Sangat Efisien

- P11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Unit ini? [SA] (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan)

1	Sangat Tidak Cepat	4	Cukup Cepat
2	Tidak Cepat	5	Cepat
3	Kurang Cepat	6	Sangat Cepat

- P12. Jika pada pertanyaan P1-P11 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## II. WAKTU PELAYANAN

- P13. Apakah Saudara diinfokan oleh petugas terkait waktu penyelesaian penerbitan? [SA]  
 1 Tidak 2 Ya

- P14. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan dalam hal pendaftaran/ pengajuan permohonan? [SA]

1	Sangat Tidak Cepat	4	Cukup Cepat
2	Tidak Cepat	5	Cepat
3	Kurang Cepat	6	Sangat Cepat

- P15. Apakah Penerbitan Dokumen sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P16. Apakah Saudara diinfokan oleh petugas terkait nomor yang bisa dihubungi terkait penyelesaian penerbitan? [SA]  
 1 Tidak 2 Ya

- P17. Jika pada pertanyaan P13-P16 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## III. BIAYA PELAYANAN

- P18. Apakah Saudara dikenakan biaya pelayanan dalam memperoleh pelayanan di Unit ini? [SA]  
 1 Tidak 2 Ya

- P19. **Jika P18 YA**, Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan? [SA]  
 1 Tidak Sesuai 2 Sesuai

- P20. Secara umum, bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di Unit ini? [SA]  
 1 Sangat Tidak Jelas 4 Cukup Jelas

- 2 Tidak Jelas 5 Jelas  
3 Kurang Jelas 6 Sangat Jelas
- P21. Jika pada pertanyaan P18-P20 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### IV. PELAKSANA

- P22. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesopanan** petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan? [SA] (dalam hal memberikan informasi pelayanan, menjawab pertanyaan, dll)

1	Sangat Tidak Sopan	4	Cukup Sopan
2	Tidak Sopan	5	Sopan
3	Kurang Sopan	6	Sangat Sopan

- P23. Bagaimana pendapat Saudara tentang **keramahan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

1	Sangat Tidak Ramah	4	Cukup Ramah
2	Tidak Ramah	5	Ramah
3	Kurang Ramah	6	Sangat Ramah

- P24. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kemampuan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

1	Sangat Tidak Mampu	4	Cukup Mampu
2	Tidak Mampu	5	Mampu
3	Kurang Mampu	6	Sangat Mampu

- P25. Jika pada pertanyaan P22-P24 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### V. SARANA PRASARANA

- P26. Bagaimana menurut Saudara tentang ketersediaan fitur di aplikasi LPK online? [SA]

1	Sangat Tidak Memadai	4	Cukup Memadai
2	Tidak Memadai	5	Memadai
3	Kurang Memadai	6	Sangat Memadai

- P27. Menurut Saudara apakah terdapat fitur yang masih perlu disediakan? [SA] (fitur belum tersedia atau sudah tersedia namun belum maksimal)

1	Tidak Ada	2	Ada, Sebutkan apa:
---	-----------	---	--------------------

- P28. Jika pada pertanyaan P26-P27 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### VI. PENGELOLAAN PENGADUAN

- P29. Bagaimana menurut Saudara mengenai sarana pengaduan atau saran di Unit ini? [SA]

1	Tidak Ada Satupun	4	Ada, Tdk berfungsi
2	Tidak Ada	5	Ada, beberapa berfungsi
3	Tidak Tahu	6	Ada, dikelola dg baik

- P30. a. Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/ pengaduan terkait pelayanan penerbitan? [SA]

1	Tidak Pernah	2	Pernah
---	--------------	---	--------

- b. Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]

1	Kotak Saran	5	Surat
2	Petugas Pelayanan	6	Website
3	Email	7	Media Sosial (Whatsapp)
4	Telepon/ Fax	8	Lainnya, sebutkan :

- c. Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]

1	Prosedur Pelayanan	4	Petugas Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	5	Lainnya, sebutkan :
3	Kecepatan Penyelesaian Layanan		

- d. Jika Pernah, bagaimana ketanggapan petugas pelayanan dalam menanggapi pengaduan yang Saudara sampaikan? [SA]

1	Sangat Tidak Tanggap	4	Cukup Tanggap
2	Tidak Tanggap	5	Tanggap
3	Kurang Tanggap	6	Sangat Tanggap

- e. Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]
- |   |              |   |        |
|---|--------------|---|--------|
| 1 | Tidak Sesuai | 2 | Sesuai |
|---|--------------|---|--------|

P31. Jika pada pertanyaan P29-P30 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

### PERTANYAAN KEPUASAN OVER ALL

P32. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?

- |   |                   |   |             |
|---|-------------------|---|-------------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 4 | Cukup Puas  |
| 2 | Tidak Puas        | 5 | Puas        |
| 3 | Kurang Puas       | 6 | Sangat Puas |

P33. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas .... [Jawaban P32]?

P34. Inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit ini? Berikan alasannya ! [PROBE]

### PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN PARAMETER

P35. Mohon berikan penilaian tingkat KEPENTINGAN pada setiap aspek-aspek kepuasan terhadap pelayanan. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 6.

- |   |                             |   |                       |
|---|-----------------------------|---|-----------------------|
| 1 | <i>Sangat Tidak Penting</i> | 4 | <i>Cukup Penting</i>  |
| 2 | <i>Tidak Penting</i>        | 5 | <i>Penting</i>        |
| 3 | <i>Kurang Penting</i>       | 6 | <i>Sangat Penting</i> |

No	P35. TINGKAT KEPENTINGAN ASPEK LAYANAN (berikut:)	KEPENTINGAN [SA]					
1.	Prosedur Layanan	1	2	3	4	5	6
2.	Persyaratan Layanan	1	2	3	4	5	6
3.	Waktu Layanan	1	2	3	4	5	6
4.	Tarif/Biaya Layanan	1	2	3	4	5	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6
6.	Fasilitas Sarana dan Prasarana	1	2	3	4	5	6
7.	Kompetensi Pelaksana	1	2	3	4	5	6
8.	Perilaku Pelaksana	1	2	3	4	5	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	2	3	4	5	6

**C. LAYANAN SERTIFIKASI LSPRO**

DATA RESPONDEN (MOHON DIISI DENGAN LENGKAP)					
Jenis Layanan	Layanan Sertifikasi Produk				
Nama Responden					
Nama Instansi					
Alamat Instansi					
No Telp/HP					
Umur	1. 20-25 th	2. 26-35 th	3. 36-45 th	4. 46-55 th	5. 56-60 th
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan				
Pendidikan Terakhir	1. ≤ SD      2. SMP      3. SMA      4. D1-D2-D3-D4      5. S-1      6. ≥ S2				
Pekerjaan	1. Karyawan Swasta & BUMN      4. Part time/Freelancer				
	2. Wiraswasta      5. Lainnya, sebutkan...				
	3. PNS				
Kategori Produk	1. Komponen dan Produk Mekanik dan Mesin		2. Perangkat Elektrik		3. Pertanian, Perkebunan, Peternakan dan Perikanan
	4. Makanan dan Minuman		5. Logam	6. Karet dan Plastik	7. Bahan Konstruksi
	8. Peralatan Rumah Tangga Non Elektronik, Olahraga dan Hiburan		9. Lainnya, Sebutkan :		
Status Responden	1. Pemilik Perusahaan/ Perwakilan      2. Pihak Ketiga				

QUALITY CONTROL			
Nama Interviewer			
Waktu Interview	Tanggal	Jam mulai	Jam selesai
Metode Wawancara	1. Wawancara di Locket		2. Telesurvey (telepon/email)
Quality Control	QC	Tanggal	Petugas
	Witness		
	Check		
	Callback		
	Keterangan		

**PERTANYAAN KEPUASAN****I. MEKANISME PELAYANAN**

- P1. Mengapa Saudara memilih Balai Sertifikasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI untuk mendapatkan layanan sertifikasi produk? [SA]
- |                    |                                    |
|--------------------|------------------------------------|
| 1 Lokasi dekat     | 4 Rekomendasi, dari (sebutkan).... |
| 2 Biaya terjangkau | 5 Lainnya, sebutkan:...            |
| 3 Punya kenalan    |                                    |
- P2. Melalui media apa Saudara memperoleh informasi mengenai layanan sertifikasi produk di Balai Sertifikasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI ini? [SA]
- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| 1 Petugas Pelayanan | 4 Perusahaan lain    |
| 2 Website           | 5 Lainnya, sebutkan: |
| 3 Brosur/Leaflet    |                      |
- P3. Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Jelas | 4 Cukup Jelas  |
| 2 Tidak Jelas        | 5 Jelas        |
| 3 Kurang Jelas       | 6 Sangat Jelas |
- P4. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pengajuan permohonan di Unit ini? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Mudah | 4 Cukup Mudah  |
| 2 Tidak Mudah        | 5 Mudah        |
| 3 Kurang Mudah       | 6 Sangat Mudah |
- P5. Apakah Saudara mengetahui adanya sistem online yang dapat digunakan pelanggan dalam melakukan permohonan? [SA] ([balaisertifikasi.kemendag.go.id](http://balaisertifikasi.kemendag.go.id))
- |              |        |
|--------------|--------|
| 1 Tidak Tahu | 2 Tahu |
|--------------|--------|
- P6. Jika P5 Tahu, bagaimana kemudahan penggunaan website yang telah disediakan? [SA]
- |                      |               |
|----------------------|---------------|
| 1 Sangat Tidak Mudah | 4 Cukup Mudah |
| 2 Tidak Mudah        | 5 Mudah       |

3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah
---	--------------	---	--------------

- P7. Jika P4 Tahu, apakah sistem online yang telah tersedia bermanfaat bagi Saudara? [SA]
- |   |                  |   |            |
|---|------------------|---|------------|
| 1 | Kurang bermafaat | 2 | Bermanfaat |
|---|------------------|---|------------|
- P8. Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi Balai Sertifikasi terkait pelayanan **sertifikasi produk** di Unit ini? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Mudah | 4 | Cukup Mudah  |
| 2 | Tidak Mudah        | 5 | Mudah        |
| 3 | Kurang Mudah       | 6 | Sangat Mudah |
- P9. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta oleh staf pelayanan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan? [SA] (*tidak adanya persyaratan lain diluar persyaratan yang telah ditetapkan*)
- |   |                     |   |               |
|---|---------------------|---|---------------|
| 1 | Sangat Tidak Sesuai | 4 | Cukup Sesuai  |
| 2 | Tidak Sesuai        | 5 | Sesuai        |
| 3 | Kurang Sesuai       | 6 | Sangat Sesuai |
- P10. Jika pada pertanyaan P1-P9 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## II. WAKTU PELAYANAN

- P11. Apakah staf pelayanan menginformasikan kepada Saudara mengenai waktu proses pelayanan sertifikasi? [SA]
- 1 Tidak 2 Ya

- P12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Unit ini? [SA]

No	Pelayanan	Kecepatan					
a.	Pendaftaran/ Pengajuan Permohonan	1	2	3	4	5	6
b.	Proses Evaluasi	1	2	3	4	5	6
c.	Penerbitan Sertifikat	1	2	3	4	5	6

- P13. Apakah menurut Saudara jam buka dan tutup layanan sudah tepat/ sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan? [SA]

1	Sangat Tidak Tepat	4	Cukup Tepat
2	Tidak Tepat	5	Tepat
3	Kurang Tepat	6	Sangat Tepat

- P14. Jika pada pertanyaan P11-P13 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

### III. BIAYA PELAYANAN

- P15. Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan? [SA]
- 1 Tidak 2 Ya

- P16. Secara umum, bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di Unit ini? [SA]

- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Jelas | 4 | Cukup Jelas  |
| 2 | Tidak Jelas        | 5 | Jelas        |
| 3 | Kurang Jelas       | 6 | Sangat Jelas |

- P17. Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan? [SA] (*ada atau tidaknya pungutan/ penambahan biaya diluar biaya resmi sesuai dengan PP Nomor 31 Tahun 2017 tentang tarif biaya sertifikasi*)

- |   |              |   |        |
|---|--------------|---|--------|
| 1 | Tidak Sesuai | 2 | Sesuai |
|---|--------------|---|--------|

- P18. Pernahkah Saudara menerima tawaran untuk percepatan proses penyelesaian layanan sertifikasi dari petugas kami, dengan memberikan biaya tambahan? [SA]

- 1 Tidak Pernah                      2 Pernah

- P19. Apakah Saudara pernah melakukan permohonan layanan sertifikasi produk di tempat lain? [SA]

- 1 Tidak Pernah                                  2 Pernah, Sebutkan dimana:

- P20. Jika P19 Pernah, apakah biaya yang dikenakan kepada Saudara lebih terjangkau dibandingkan dengan Balai Sertifikasi? [SA]

- 1 Tidak 2 Ya

- P21. Jika pada pertanyaan P15-P21 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

**IV. PELAKSANA**

P22. Apakah menurut Saudara staf pelayanan berada di tempat selama jam pelayanan? [SA]

1	Tidak pernah ada	4	Ada
2	Tidak ada	5	Sering ada
3	Jarang ada	6	Selalu ada

P23. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kerapian** petugas berikut dalam berpenampilan? [SA]

No	Petugas	Kerapian					
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Tim Auditor	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Rapi	4	Cukup Rapi
2	Tidak Rapi	5	Rapi
3	Kurang Rapi	6	Sangat Rapi

P24. Apakah petugas berikut **berlaku adil** dalam memberikan pelayanan? [SA] (sesuai dengan nomor antrian, tidak membedakan jabatan/ ras tertentu)

No	Petugas	Berlaku Adil					
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Tim Auditor	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Adil	4	Cukup Adil
2	Tidak Adil	5	Adil
3	Kurang Adil	6	Sangat Adil pi

P25. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesopanan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

No	Petugas	Kesopanan					
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Tim Auditor	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Sopan	4	Cukup Sopan
2	Tidak Sopan	5	Sopan
3	Kurang Sopan	6	Sangat Sopan

P26. Bagaimana pendapat Saudara tentang **keramahan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

No	Petugas	Keramahan					
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Tim Auditor	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Ramah	4	Cukup Ramah
2	Tidak Ramah	5	Ramah
3	Kurang Ramah	6	Sangat Ramah

P27. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kemampuan tim auditor** dalam menguasai standar produk? [SA]

1	Sangat Tidak Mampu	4	Cukup Mampu
2	Tidak Mampu	5	Mampu
3	Kurang Mampu	6	Sangat Mampu

P28. Jika pada pertanyaan P22-P27 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

**V. SARANA PRASARANA**

P29. Bagaimana menurut Saudara tentang **ketersediaan** sarana dan prasarana penunjang di Unit ini? [SA] (Kursi Tunggu, Televisi, AC, Mesin Antrian, dll)

1	Sangat Tidak Memadai	4	Cukup Memadai
2	Tidak Memadai	5	Memadai
3	Kurang Memadai	6	Sangat Memadai

P30. Bagaimana menurut Saudara tentang **kondisi** sarana dan prasarana penunjang (berfungsi dengan baik/tidak) di Unit ini? [SA] (Kursi Tunggu, Televisi, AC, Mesin Antrian, dll)

1	Sangat Tidak Baik	4	Cukup Baik
2	Tidak Baik	5	Baik
3	Kurang Baik	6	Sangat Baik

P31. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kenyamanan lingkungan** (bersih, rapi dan teratur) di Unit ini? [SA]

No	Sarpras	Kenyamanan					
a.	Ruang Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Toilet	1	2	3	4	5	6
		1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Nyaman	4	Cukup Nyaman
2	Tidak Nyaman	5	Nyaman
3	Kurang Nyaman	6	Sangat Nyaman

- P32. Menurut Saudara apakah terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu disediakan? [SA]  
(sarana prasarana belum tersedia/masih kurang dari segi jumlah maupun kurang karena rusak)
- |             |                      |
|-------------|----------------------|
| 1 Tidak Ada | 2 Ada, Sebutkan apa: |
|-------------|----------------------|

- P33. Jika pada pertanyaan P30-P33 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### VI. PENGELOLAAN PENGADUAN

- P34. Bagaimana menurut Saudara mengenai sarana pengaduan atau saran di Unit ini? [SA]
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Tidak Ada Satupun | 4 Ada, Tdk berfungsi      |
| 2 Tidak Ada         | 5 Ada, beberapa berfungsi |
| 3 Tidak Tahu        | 6 Ada, dikelola dg baik   |
- P35. a. Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/ pengaduan terkait pelayanan sertifikasi produk? [SA]
- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Pernah | 2 Pernah |
|----------------|----------|
- b. Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Kotak Saran       | 5 Surat                   |
| 2 Petugas Pelayanan | 6 Website                 |
| 3 Email             | 7 Media Sosial (Whatsapp) |
| 4 Telepon/ Fax      | 8 Lainnya, sebutkan :     |
- c. Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]
- |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| 1 Prosedur Pelayanan             | 4 Petugas Pelayanan   |
| 2 Persyaratan Pelayanan          | 5 Lainnya, sebutkan : |
| 3 Kecepatan Penyelesaian Layanan |                       |
- d. Jika Pernah, bagaimana ketanggapan petugas pelayanan dalam menanggapi pengaduan yang Saudara sampaikan? [SA]
- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Tanggap | 4 Cukup Tanggap  |
| 2 Tidak Tanggap        | 5 Tanggap        |
| 3 Kurang Tanggap       | 6 Sangat Tanggap |
- e. Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]
- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Sesuai | 2 Sesuai |
|----------------|----------|
- P36. Jika pada pertanyaan P35-P37 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### PERTANYAAN KEPUASAN OVER ALL

- P37. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?
- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| 1 Sangat Tidak Puas | 4 Cukup Puas  |
| 2 Tidak Puas        | 5 Puas        |
| 3 Kurang Puas       | 6 Sangat Puas |
- P38. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas .... [Jawaban P37]?
- P39. Inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit ini? Berikan alasannya ! [PROBE]



**PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN PARAMETER**

P40. Mohon berikan penilaian tingkat KEPENTINGAN pada setiap aspek-aspek kepuasan terhadap pelayanan. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 6.

- |   |                             |   |                       |
|---|-----------------------------|---|-----------------------|
| 1 | <i>Sangat Tidak Penting</i> | 4 | <i>Cukup Penting</i>  |
| 2 | <i>Tidak Penting</i>        | 5 | <i>Penting</i>        |
| 3 | <i>Kurang Penting</i>       | 6 | <i>Sangat Penting</i> |

No	P40. TINGKAT KEPENTINGAN ASPEK LAYANAN (berikut:)	KEPENTINGAN [SA]					
1.	Prosedur Layanan	1	2	3	4	5	6
2.	Persyaratan Layanan	1	2	3	4	5	6
3.	Waktu Layanan	1	2	3	4	5	6
4.	Tarif/Biaya Layanan	1	2	3	4	5	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6
6.	Fasilitas Sarana dan Prasarana	1	2	3	4	5	6
7.	Kompetensi Pelaksana	1	2	3	4	5	6
8.	Perilaku Pelaksana	1	2	3	4	5	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	2	3	4	5	6

**D. LAYANAN SERTIFIKASI LSP**

DATA RESPONDEN (MOHON DIISI DENGAN LENGKAP)					
Jenis Layanan	Layanan Sertifikasi Person				
Nama Responden					
Nama Instansi					
Alamat Instansi					
No Telp/HP					
Umur	1. 20-25 th	2. 26-35 th	3. 36-45 th	4. 46-55 th	5. 56-60 th
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan				
Pendidikan Terakhir	1. ≤ SD    2. SMP    3. SMA    4. D1-D2-D3-D4    5. S-1    6. ≥ S2				
Pekerjaan	1. Karyawan Swasta & BUMN    4. Part time/Freelancer				
	2. Wiraswasta    5. Lainnya, sebutkan...				
	3. PNS				
Jenis Kompetensi (boleh lebih dari satu)	1. PPC    2. Tenaga Penguji Laboratorium				

QUALITY CONTROL			
Nama Interviewer			
Waktu Interview	Tanggal	Jam mulai	Jam selesai
Metode Wawancara	1. Wawancara di Loker    2. Telesurvey (telepon/email)		
Quality Control	QC	Tanggal	Petugas
	Witness		
	Check		
	Callback		

**PERTANYAAN KEPUASAN****I. MEKANISME PELAYANAN**

- P1. Mengapa Saudara memilih Balai Sertifikasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI untuk mendapatkan layanan **sertifikasi person**? [SA]
- |                    |                                    |
|--------------------|------------------------------------|
| 1 Lokasi dekat     | 4 Rekomendasi, dari (sebutkan).... |
| 2 Biaya terjangkau | 5 Lainnya, sebutkan:...            |
| 3 Punya kenalan    |                                    |
- P2. Melalui media apa Saudara memperoleh informasi mengenai **layanan sertifikasi person** di Balai Sertifikasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI ini? [SA]
- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| 1 Petugas Pelayanan | 4 Perusahaan lain    |
| 2 Website           | 5 Lainnya, sebutkan: |
| 3 Brosur/Leaflet    |                      |
- P3. Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Jelas | 4 Cukup Jelas  |
| 2 Tidak Jelas        | 5 Jelas        |
| 3 Kurang Jelas       | 6 Sangat Jelas |
- P4. Apakah Saudara mengetahui adanya website Balai Sertifikasi yang dapat diakses untuk kemudahan mendapatkan informasi pelayanan **sertifikasi person**? ([balaisertifikasi.kemendag.go.id](http://balaisertifikasi.kemendag.go.id))
- |              |        |
|--------------|--------|
| 1 Tidak Tahu | 2 Tahu |
|--------------|--------|
- P5. Jika P4 Tahu, bagaimana kemudahan penggunaan website yang telah disediakan? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Mudah | 4 Cukup Mudah  |
| 2 Tidak Mudah        | 5 Mudah        |
| 3 Kurang Mudah       | 6 Sangat Mudah |
- P6. Jika P4 Tahu, bagaimana kejelasan informasi pada website yang telah disediakan? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Jelas | 4 Cukup Jelas  |
| 2 Tidak Jelas        | 5 Jelas        |
| 3 Kurang Jelas       | 6 Sangat Jelas |
- P7. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pengajuan permohonan sertifikasi di Unit ini? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Mudah | 4 Cukup Mudah  |
| 2 Tidak Mudah        | 5 Mudah        |
| 3 Kurang Mudah       | 6 Sangat Mudah |

- P8. Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi Balai Sertifikasi terkait pelayanan **sertifikasi person** di Unit ini?

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

- P9. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta oleh staf pelayanan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan? [SA] (*tidak adanya persyaratan lain diluar persyaratan yang telah ditetapkan*)

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian soal ujian kompetensi yang diberikan dengan kompetensi yang diajukan? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P11. Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat kesulitan soal ujian kompetensi yang diberikan? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P12. Jika pada pertanyaan P1-P11 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## II. WAKTU PELAYANAN

- P13. Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait:

No	Petugas	Tidak Menginformasikan	Menginformasikan
a.	Jadwal Uji Kompetensi	1	2
b.	Hasil Uji Kompetensi	1	2
c.	Penerbitan Sertifikat	1	2

- P14. Apakah menurut Saudara waktu pelaksanaan ujian kompetensi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan? [SA]

1	Sangat Tidak Tepat	4	Cukup Tepat
2	Tidak Tepat	5	Tepat
3	Kurang Tepat	6	Sangat Tepat

- P15. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penyelesaian pelayanan? [SA] (*sesuai dengan waktu yang telah ditentukan*)

1	Sangat Tidak Cepat	4	Cukup Cepat
2	Tidak Cepat	5	Cepat
3	Kurang Cepat	6	Sangat Cepat

- P16. Jika pada pertanyaan P13-P15 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## III. BIAYA PELAYANAN

- P17. Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan? [SA]

1 Tidak 2 Ya

- P18. Secara umum, bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di Unit ini? [SA]

1 Sangat Tidak Jelas 4 Cukup Jelas  
2 Tidak Jelas 5 Jelas  
3 Kurang Jelas 6 Sangat Jelas

- P19. Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan? [SA] (*ada atau tidaknya pungutan/ penambahan biaya diluar biaya resmi sesuai dengan PP Nomor 31 Tahun 2017 tentang tarif biaya sertifikasi*)

1 Tidak Sesuai 2 Sesuai

- P20. Pernahkah Saudara menerima tawaran untuk percepatan proses penyelesaian layanan sertifikasi dari petugas kami, dengan memberikan biaya tambahan? [SA]

1 Tidak Pernah 2 Pernah

- P21. Apakah Saudara pernah melakukan permohonan layanan **sertifikasi person** di tempat lain? [SA]  
 1 Tidak Pernah 2 Pernah, Sebutkan dimana:
- P22. Jika P21 Pernah, apakah biaya yang dikenakan kepada Saudara lebih terjangkau dibandingkan dengan Balai Sertifikasi? [SA]  
 1 Tidak 2 Ya
- P23. Jika pada pertanyaan P17-P22 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### IV. PELAKSANA

- P24. Apakah menurut Saudara staf pelayanan berada di tempat selama jam pelayanan? [SA]
- |   |                  |   |            |
|---|------------------|---|------------|
| 1 | Tidak pernah ada | 4 | Ada        |
| 2 | Tidak ada        | 5 | Sering ada |
| 3 | Jarang ada       | 6 | Selalu ada |
- P25. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kerapian** petugas berikut dalam berpenampilan? [SA]
- |   |                   |   |             |
|---|-------------------|---|-------------|
| 1 | Sangat Tidak Rapi | 4 | Cukup Rapi  |
| 2 | Tidak Rapi        | 5 | Rapi        |
| 3 | Kurang Rapi       | 6 | Sangat Rapi |
- P26. Apakah petugas berikut **berlaku adil** dalam memberikan pelayanan? [SA] (sesuai dengan nomor antrian, tidak membedakan jabatan/ ras tertentu)
- |   |                   |   |             |
|---|-------------------|---|-------------|
| 1 | Sangat Tidak Adil | 4 | Cukup Adil  |
| 2 | Tidak Adil        | 5 | Adil        |
| 3 | Kurang Adil       | 6 | Sangat Adil |
- P27. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesopanan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Sopan | 4 | Cukup Sopan  |
| 2 | Tidak Sopan        | 5 | Sopan        |
| 3 | Kurang Sopan       | 6 | Sangat Sopan |
- P28. Bagaimana pendapat Saudara tentang **keramahan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Ramah | 4 | Cukup Ramah  |
| 2 | Tidak Ramah        | 5 | Ramah        |
| 3 | Kurang Ramah       | 6 | Sangat Ramah |
- P29. Jika pada pertanyaan P24-P28 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### V. SARANA PRASARANA

- P30. Bagaimana menurut Saudara tentang **ketersediaan sarana dan prasarana penunjang** yang disediakan selama kegiatan ujian? [SA]

No	Sarpras	Kondisi						Pilihan Jawaban			
a.	Ruang Ujian	1	2	3	4	5	6	1	Sangat Tidak Memadai	4	Cukup Memadai
b.	Meja & Kursi	1	2	3	4	5	6	2	Tidak Memadai	5	Memadai
c.	Lainnya, Sebutkan...	1	2	3	4	5	6	3	Kurang Memadai	6	Sangat Memadai

- P31. Bagaimana menurut Saudara tentang **kondisi sarana dan prasarana penunjang** (berfungsi dengan baik/tidak) yang disediakan selama kegiatan ujian kompetensi? [SA]

No	Sarpras	Kondisi						Pilihan Jawaban			
a.	Ruang Ujian	1	2	3	4	5	6	1	Sangat Tidak Baik	4	Cukup Baik
b.	Meja & Kursi	1	2	3	4	5	6	2	Tidak Baik	5	Baik
c.	Lainnya, Sebutkan...	1	2	3	4	5	6	3	Kurang Baik	6	Sangat Baik

- P32. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kenyamanan lingkungan** (bersih, rapi dan teratur) di Unit ini? [SA]

No	Sarpras	Kenyamanan						Pilihan Jawaban			
a.	Ruang Tunggu	1	2	3	4	5	6	1	Sangat Tidak Nyaman	4	Cukup Nyaman
b.	Loket	1	2	3	4	5	6	2	Tidak Nyaman	5	Nyaman
c.	Ruang Uji Kompetensi	1	2	3	4	5	6	3	Kurang Nyaman	6	Sangat Nyaman

d.	Toilet	1	2	3	4	5	6				
----	--------	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

- P33. Menurut Saudara apakah terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu disediakan? [SA]  
(sarana prasarana belum tersedia/masih kurang dari segi jumlah maupun kurang karena rusak)
- 1      Tidak Ada                                  2      Ada, Sebutkan apa:
- P34. Jika pada pertanyaan P30-P33 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## VI. PENGELOLAAN PENGADUAN

- P35. Bagaimana menurut Saudara mengenai sarana pengaduan atau saran di Unit ini? [SA]
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Tidak Ada Satupun | 4 Ada, Tdk berfungsi      |
| 2 Tidak Ada         | 5 Ada, beberapa berfungsi |
| 3 Tidak Tahu        | 6 Ada, dikelola dg baik   |
- P36. a. Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/ pengaduan terkait pelayanan **sertifikasi person**? [SA]
- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Pernah | 2 Pernah |
|----------------|----------|
- b. Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Kotak Saran       | 5 Surat                   |
| 2 Petugas Pelayanan | 6 Website                 |
| 3 Email             | 7 Media Sosial (Whatsapp) |
| 4 Telepon/ Fax      | 8 Lainnya, sebutkan :     |
- c. Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]
- |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| 1 Prosedur Pelayanan             | 4 Petugas Pelayanan   |
| 2 Persyaratan Pelayanan          | 5 Lainnya, sebutkan : |
| 3 Kecepatan Penyelesaian Layanan |                       |
- d. Jika Pernah, bagaimana ketanggapan petugas pelayanan dalam menanggapi pengaduan yang Saudara sampaikan? [SA]
- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Tanggap | 4 Cukup Tanggap  |
| 2 Tidak Tanggap        | 5 Tanggap        |
| 3 Kurang Tanggap       | 6 Sangat Tanggap |
- e. Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]
- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Sesuai | 2 Sesuai |
|----------------|----------|
- P37. Jika pada pertanyaan P35-P36 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

### PERTANYAAN KEPUASAN OVER ALL

- P38. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?
- |   |                   |   |             |
|---|-------------------|---|-------------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 4 | Cukup Puas  |
| 2 | Tidak Puas        | 5 | Puas        |
| 3 | Kurang Puas       | 6 | Sangat Puas |
- P39. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas .... **[Jawaban P38]**?
- P40. Inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit ini? Berikan alasannya ! **[PROBE]**

**PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN PARAMETER**

P41. Mohon berikan penilaian tingkat KEPENTINGAN pada setiap aspek-aspek kepuasan terhadap pelayanan. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 6.

- |   |                             |   |                       |
|---|-----------------------------|---|-----------------------|
| 1 | <i>Sangat Tidak Penting</i> | 4 | <i>Cukup Penting</i>  |
| 2 | <i>Tidak Penting</i>        | 5 | <i>Penting</i>        |
| 3 | <i>Kurang Penting</i>       | 6 | <i>Sangat Penting</i> |

No	P41. TINGKAT KEPENTINGAN ASPEK LAYANAN (berikut:)	KEPENTINGAN [SA]					
1.	Prosedur Layanan	1	2	3	4	5	6
2.	Persyaratan Layanan	1	2	3	4	5	6
3.	Waktu Layanan	1	2	3	4	5	6
4.	Tarif/Biaya Layanan	1	2	3	4	5	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6
6.	Fasilitas Sarana dan Prasarana	1	2	3	4	5	6
7.	Kompetensi Pelaksana	1	2	3	4	5	6
8.	Perilaku Pelaksana	1	2	3	4	5	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	2	3	4	5	6

#### E. LAYANAN SERTIFIKASI LP

DATA RESPONDEN (MOHON DIISI DENGAN LENGKAP)					
Jenis Layanan	Layanan Pelatihan				
Nama Responden					
Nama Instansi					
Alamat Instansi					
No Telp/HP					
Umur	1. 20-25 th	2. 26-35 th	3. 36-45 th	4. 46-55 th	5. 56-60 th
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan				
Pendidikan Terakhir	1. ≤ SD    2. SMP    3. SMA    4. D1-D2-D3-D4    5. S-1    6. ≥ S2				
Pekerjaan	1. Karyawan Swasta & BUMN    4. Part time/Freelancer				
	2. Wiraswasta    5. Lainnya, sebutkan...				
	3. PNS				
Jenis Peminatan	1. Kompetensi Teknis    2. Kompetensi Non Teknis    3. Jasa Pelatihan				
Materi yang Diambil:					

QUALITY CONTROL				
Nama Interviewer				
Waktu Interview	Tanggal	Jam mulai	Jam selesai	
Metode Wawancara	1. Wawancara di Loker		2. Telesurvey (telepon/email)	
Quality Control	QC	Tanggal	Petugas	Keterangan
	Witness			
	Check			
	Callback			

#### PERTANYAAN KEPUASAN

##### I. MEKANISME PELAYANAN

- P1. Mengapa Saudara memilih Balai Sertifikasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI untuk mendapatkan layanan pelatihan? [SA]
- Lokasi dekat
  - Biaya terjangkau
  - Punya kenalan
  - Rekomendasi, dari (sebutkan)....
  - Lainnya, sebutkan:...
- P2. Melalui media apa Saudara memperoleh informasi mengenai layanan pelatihan di Balai Sertifikasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI ini? [SA]
- Petugas Pelayanan
  - Website
  - Brosur/Leaflet
  - Perusahaan lain
  - Lainnya, sebutkan:
- P3. Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]
- Sangat Tidak Jelas
  - Tidak Jelas
  - Kurang Jelas
  - Cukup Jelas
  - Jelas
  - Sangat Jelas
- P4. Apakah Saudara mengetahui adanya website Balai Sertifikasi yang dapat diakses untuk kemudahan mendapatkan informasi pelayanan pelatihan? (balaisertifikasi.kemendag.go.id)
- Tidak Tahu
  - Tahu
- P5. Jika P4 Tahu, bagaimana kemudahan penggunaan website yang telah disediakan? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Mudah | 4 | Cukup Mudah  |
| 2 | Tidak Mudah        | 5 | Mudah        |
| 3 | Kurang Mudah       | 6 | Sangat Mudah |
- P6. Jika P4 Tahu, bagaimana kejelasan informasi pada website yang telah disediakan? [SA]
- Sangat Tidak Jelas
  - Tidak Jelas
  - Kurang Jelas
  - Cukup Jelas
  - Jelas
  - Sangat Jelas
- P7. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pengajuan permohonan sertifikasi di Unit ini? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Mudah | 4 | Cukup Mudah  |
| 2 | Tidak Mudah        | 5 | Mudah        |
| 3 | Kurang Mudah       | 6 | Sangat Mudah |

- P8. Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan terkait pelayanan pelatihan di Unit ini? [SA]

No	Petugas	Tidak Mudah	Mudah
a.	Staf Pelayanan	1	2
b.	Pemateri/ Narasumber	1	2

- P9. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta oleh staf pelayanan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan? [SA] (*tidak adanya persyaratan lain diluar persyaratan yang telah ditetapkan*)

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian materi pelatihan yang diberikan dengan kebutuhan peserta? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian soal ujian yang diberikan dengan materi yang telah disampaikan? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P12. Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat kesulitan soal ujian yang diberikan dengan materi yang telah disampaikan? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P13. Jika pada pertanyaan P1-P12 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## II. WAKTU PELAYANAN

- P14. Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait:

No	Petugas	Tidak Menginformasikan	Menginformasikan
a.	Jadwal Pelaksanaan Pelatihan	1	2
b.	Hasil Uji	1	2
c.	Penerbitan Sertifikat	1	2

- P15. Apakah menurut Saudara waktu pelaksanaan pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan? [SA]

1	Sangat Tidak Tepat	4	Cukup Tepat
2	Tidak Tepat	5	Tepat
3	Kurang Tepat	6	Sangat Tepat

- P16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penyelesaian pelayanan? [SA]

1	Sangat Tidak Cepat	4	Cukup Cepat
2	Tidak Cepat	5	Cepat
3	Kurang Cepat	6	Sangat Cepat

- P17. Jika pada pertanyaan P14-P16 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## III. BIAYA PELAYANAN

- P18. Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan? [SA]  
1 Tidak 2 Ya

- P19. Secara umum, bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di Unit ini? [SA]

1	Sangat Tidak Jelas	4	Cukup Jelas
2	Tidak Jelas	5	Jelas
3	Kurang Jelas	6	Sangat Jelas

- P20. Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan? [SA] (*ada atau tidaknya pungutan/penambahan biaya diluar biaya resmi sesuai dengan PP Nomor 31 Tahun 2017 tentang tarif biaya sertifikasi*)

1	Tidak Sesuai	2	Sesuai
---	--------------	---	--------



- P21. Pernahkah Saudara menerima tawaran untuk percepatan proses penyelesaian layanan pelatihan dari petugas kami, dengan memberikan biaya tambahan? [SA]  
 1 Tidak Pernah 2 Pernah
- P22. Apakah Saudara pernah melakukan permohonan layanan **pelatihan** di tempat lain? [SA]  
 1 Tidak Pernah 2 Pernah, Sebutkan dimana:
- P23. Jika P22 Pernah, apakah biaya yang dikenakan kepada Saudara lebih terjangkau dibandingkan dengan Balai Sertifikasi? [SA]  
 1 Tidak 2 Ya
- P24. Jika pada pertanyaan P18-P23 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### IV. PELAKSANA

- P25. Apakah menurut Saudara petugas berikut berada di tempat selama jam pelayanan? [SA]

No	Petugas	Keberadaan Petugas					
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Tim Pelaksana	1	2	3	4	5	6
c.	Pemateri/ Narasumber	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Tidak pernah ada	4	Ada
2	Tidak ada	5	Sering ada
3	Jarang ada	6	Selalu ada

- P26. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kerapian** petugas berikut dalam berpenampilan? [SA]

No	Petugas	Kerapian					
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Tim Pelaksana	1	2	3	4	5	6
c.	Pemateri/ Narasumber	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Rapi	4	Cukup Rapi
2	Tidak Rapi	5	Rapi
3	Kurang Rapi	6	Sangat Rapi

- P27. Apakah petugas berikut **berlaku adil** dalam memberikan pelayanan? [SA] (sesuai dengan nomor antrian, tidak membedakan jabatan/ ras tertentu)

No	Petugas	Berlaku Adil					
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Tim Pelaksana	1	2	3	4	5	6
c.	Pemateri/ Narasumber	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Adil	4	Cukup Adil
2	Tidak Adil	5	Adil
3	Kurang Adil	6	Sangat Adil pi

- P28. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesopanan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

No	Petugas	Kesopanan					
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Tim Pelaksana	1	2	3	4	5	6
c.	Pemateri/ Narasumber						

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Sopan	4	Cukup Sopan
2	Tidak Sopan	5	Sopan
3	Kurang Sopan	6	Sangat Sopan

- P29. Bagaimana pendapat Saudara tentang **keramahan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

No	Petugas	Keramahan					
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Tim Pelaksana	1	2	3	4	5	6
c.	Pemateri/ Narasumber	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Ramah	4	Cukup Ramah
2	Tidak Ramah	5	Ramah
3	Kurang Ramah	6	Sangat Ramah

- P30. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kecepatan respon** petugas berikut pelayanan dalam melayani pelanggan? [SA]

No	Petugas	Kecepatan					
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6
b.	Tim Pelaksana	1	2	3	4	5	6
c.	Pemateri/ Narasumber	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Cepat	4	Cukup Cepat
2	Tidak Cepat	5	Cepat
3	Kurang Cepat	6	Sangat Cepat

- P31. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kemampuan pemateri/ narasumber** dalam memberikan pelayanan?

No	Petugas	Kemampuan					
a.	Penguasaan Materi	1	2	3	4	5	6
b.	Penyampaian Materi	1	2	3	4	5	6
c.	Pemberian Jawaban atas Pertanyaan Peserta	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Mampu	4	Cukup Mampu
2	Tidak Mampu	5	Mampu
3	Kurang Mampu	6	Sangat Mampu

- P32. Jika pada pertanyaan P25-P31 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## V. SARANA PRASARANA

- P33. Bagaimana menurut Saudara tentang ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang disediakan selama kegiatan pelatihan? [SA]

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Memadai	4	Cukup Memadai
2	Tidak Memadai	5	Memadai
3	Kurang Memadai	6	Sangat Memadai

- P34. Bagaimana menurut Saudara tentang kondisi sarana dan prasarana penunjang (berfungsi dengan baik/tidak) yang disediakan selama kegiatan pelatihan? [SA]

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Baik	4	Cukup Baik
2	Tidak Baik	5	Baik
3	Kurang Baik i	6	Sangat Baik

- P35. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kenyamanan lingkungan** (bersih, rapi dan teratur) di Unit ini? [SA]

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Nyaman	4	Cukup Nyaman
2	Tidak Nyaman	5	Nyaman
3	Kurang Nyaman	6	Sangat Nyaman

- P36. Menurut Saudara apakah terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu disediakan? [SA]  
(sarana prasarana belum tersedia/masih kurang dari segi jumlah maupun kurang karena rusak)
- |   |           |   |                    |
|---|-----------|---|--------------------|
| 1 | Tidak Ada | 2 | Ada, Sebutkan apa: |
|---|-----------|---|--------------------|

- P37. Jika pada pertanyaan P33-P36 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## VI. PENGELOLAAN PENGADUAN

- P38. Bagaimana menurut Saudara mengenai sarana pengaduan atau saran di Unit ini? [SA]

- |   |                   |   |                         |
|---|-------------------|---|-------------------------|
| 1 | Tidak Ada Satupun | 4 | Ada, Tdk berfungsi      |
| 2 | Tidak Ada         | 5 | Ada, beberapa berfungsi |
| 3 | Tidak Tahu        | 6 | Ada, dikelola dg baik   |

- P39. a. Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/ pengaduan terkait pelayanan **pelatihan**? [SA]

- 1 Tidak Pernah 2 Pernah

- b. Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]

- |   |                   |   |                         |
|---|-------------------|---|-------------------------|
| 1 | Kotak Saran       | 5 | Surat                   |
| 2 | Petugas Pelayanan | 6 | Website                 |
| 3 | Email             | 7 | Media Sosial (Whatsapp) |
| 4 | Telepon/ Fax      | 8 | Lainnya, sebutkan :     |

- c. Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]

- |   |                                |   |                     |
|---|--------------------------------|---|---------------------|
| 1 | Prosedur Pelayanan             | 4 | Petugas Pelayanan   |
| 2 | Persyaratan Pelayanan          | 5 | Lainnya, sebutkan : |
| 3 | Kecepatan Penyelesaian Layanan |   |                     |

- d. Jika Pernah, bagaimana ketanggapan petugas pelayanan dalam menanggapi pengaduan yang Saudara sampaikan? [SA]

- |   |                      |   |                |
|---|----------------------|---|----------------|
| 1 | Sangat Tidak Tanggap | 4 | Cukup Tanggap  |
| 2 | Tidak Tanggap        | 5 | Tanggap        |
| 3 | Kurang Tanggap       | 6 | Sangat Tanggap |

- e. Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]
- |      | 1 Tidak Sesuai  | 2 Sesuai |
|------|---|----------|
| P40. | Jika pada pertanyaan P38-P39 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE] |          |

## PERTANYAAN KEPUASAN OVER ALL

- P41. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?
- |   |                   |   |             |
|---|-------------------|---|-------------|
| 1 | Sangat Tidak Puas | 4 | Cukup Puas  |
| 2 | Tidak Puas        | 5 | Puas        |
| 3 | Kurang Puas       | 6 | Sangat Puas |
- P42. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas .... **[Jawaban P41]**?
- P43. Inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit ini? Berikan alasannya ! **[PROBE]**

### **PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN PARAMETER**

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| P44. Mohon berikan penilaian tingkat KEPENTINGAN pada setiap aspek-aspek kepuasan terhadap pelayanan. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 6. |                             |
| 1   | <i>Sangat Tidak Penting</i> |
| 2   | <i>Tidak Penting</i>        |
| 3   | <i>Kurang Penting</i>       |
| 4   | <i>Cukup Penting</i>        |
| 5   | <i>Penting</i>              |
| 6   | <i>Sangat Penting</i>       |

No	P44. TINGKAT KEPENTINGAN ASPEK LAYANAN (berikut:)	KEPENTINGAN [SA]						
1.	Prosedur Layanan	1	2	3	4	5	6	
2.	Persyaratan Layanan	1	2	3	4	5	6	
3.	Waktu Layanan	1	2	3	4	5	6	
4.	Tarif/Biaya Layanan	1	2	3	4	5	6	
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6	
6.	Fasilitas Sarana dan Prasarana	1	2	3	4	5	6	
7.	Kompetensi Pelaksana	1	2	3	4	5	6	
8.	Perilaku Pelaksana	1	2	3	4	5	6	
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	2	3	4	5	6	

**F. LAYANAN PENGUJIAN**

DATA RESPONDEN (MOHON DIISI DENGAN LENGKAP)					
Jenis Layanan	Layanan Pengujian				
Nama Responden					
Nama Instansi					
Alamat Instansi					
No Telp/HP					
Umur	1. 20-25 th	2. 26-35 th	3. 36-45 th	4. 46-55 th	5. 56-60 th
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan			
Pendidikan Terakhir	1. ≤ SD	2. SMP	3. SMA	4. D1-D2-D3-D4	5. S-1 6. ≥ S2
Pekerjaan	1. Karyawan Swasta & BUMN		4. Part time/Freelancer		
	2. Wiraswasta		5. Lainnya, sebutkan...		
	3. PNS				
Status Responden	1. Pemilik Perusahaan/ Perwakilan		2. Pihak Ketiga		

QUALITY CONTROL			
Nama Interviewer			
Waktu Interview	Tanggal	Jam mulai	Jam selesai
Metode Wawancara	1. Wawancara di Loker	2. Telesurvey (telepon/email)	
Quality Control	QC	Tanggal	Petugas
	Witness		
	Check		
	Callback		

**PERTANYAAN KEPUASAN****I. MEKANISME PELAYANAN**

- P1. Mengapa Saudara memilih Balai Pengujian Mutu Barang Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI untuk mendapatkan layanan pengujian? [SA]
- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| 1 Lokasi dekat     | 4 Rekomendasi, dari: |
| 2 Biaya Terjangkau | 5 Lainnya, sebutkan: |
| 3 Punya kenalan    |                      |
- P2. Melalui media apa Saudara memperoleh informasi mengenai layanan pengujian? [SA]
- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| 1 Petugas Pelayanan | 4 Perusahaan lain    |
| 2 Website           | 5 Lainnya, sebutkan: |
| 3 Brosur/Leaflet    |                      |
- P3. Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Jelas | 4 Cukup Jelas  |
| 2 Tidak Jelas        | 5 Jelas        |
| 3 Kurang Jelas       | 6 Sangat Jelas |
- P4. Apakah Saudara mengetahui adanya website Balai Pengujian yang dapat diakses untuk kemudahan mendapatkan informasi pelayanan pengujian? [SA] (lab-bpmb.kemendag.go.id)
- |         |      |
|---------|------|
| 1 Tidak | 2 Ya |
|---------|------|
- P5. Jika P4 Tahu, Bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari website tersebut? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Jelas | 4 Cukup Jelas  |
| 2 Tidak Jelas        | 5 Jelas        |
| 3 Kurang Jelas       | 6 Sangat Jelas |
- P6. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pendaftaran mendapatkan pelayanan di Unit ini? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Mudah | 4 Cukup Mudah  |
| 2 Tidak Mudah        | 5 Mudah        |
| 3 Kurang Mudah       | 6 Sangat Mudah |
- P7. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pengujian di Unit ini? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Mudah | 4 Cukup Mudah  |
| 2 Tidak Mudah        | 5 Mudah        |
| 3 Kurang Mudah       | 6 Sangat Mudah |

- P8. Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi staf pelayanan terkait pelayanan pengujian di Unit ini? [SA]

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

- P9. a. Apakah Saudara mengetahui adanya fitur tracking system yang terdapat pada website BPMB? [SA]  
(lab-bpmb.kemendag.go.id)

1 Tidak 2 Ya

- b. Jika Ya, apakah Saudara pernah menggunakan fitur tersebut? [SA]

1 Tidak Pernah 2 Pernah

- c. Jika Pernah, bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut? [SA]

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

- d. Jika Pernah, apakah sistem tracking ini bermanfaat untuk memantau perkembangan pelayanan? [SA]

1	Sangat Tidak Bermanfaat	4	Cukup Bermanfaat
2	Tidak Bermanfaat	5	Bermanfaat
3	Kurang Bermanfaat	6	Sangat Bermanfaat

- P10. Apakah Saudara sudah mengetahui persyaratan yang dikenakan untuk layanan pengujian? [SA]

1 Tidak 2 Ya

- P11. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta oleh petugas loket pendaftaran sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan? [SA] (tidak adanya persyaratan lain diluar persyaratan yang telah ditetapkan)

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P12. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian pengujian dengan standar yang harus diterapkan? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P13. Jika pada pertanyaan P1-P12 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## II. WAKTU PELAYANAN

- P14. Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait jadwal pengujian? [SA]

1 Tidak 2 Ya

- P15. Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait Waktu Penerbitan Laporan Hasil Pengujian?

1 Tidak 2 Ya

- P16. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan dalam hal:

No	Petugas	Kecepatan					
a.	Pendaftaran/ Pengajuan Permohonan	1	2	3	4	5	6
b.	Proses Pengujian	1	2	3	4	5	6
c.	Penerbitan Laporan Hasil Pengujian	1	2	3	4	5	6

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Cepat	4	Cukup Cepat
2	Tidak Cepat	5	Cepat
3	Kurang Cepat	6	Sangat Cepat

- P17. Apakah Saudara sudah mengetahui adanya standar waktu penyelesaian pelayanan atau Service Level Agreement (SLA) waktu pengujian? [SA]

1 Tidak 2 Ya

- P18. Apakah menurut Saudara waktu pelaksanaan pengujian sesuai dengan standar waktu penyelesaian (service level agreement) komoditi yang diajukan? [SA]

1 Sangat Tidak Tepat 4 Cukup Tepat  
2 Tidak Tepat 5 Tepat  
3 Kurang Tepat 6 Sangat Tepat

- P19. Jika pada pertanyaan P14-P18 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

### III. BIAYA PELAYANAN

- P20. Apakah staf pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait biaya-biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan? [SA]  
 1 Tidak 2 Ya
- P21. Secara umum, bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di Unit ini? [SA]  
 1 Sangat Tidak Jelas 4 Cukup Jelas  
 2 Tidak Jelas 5 Jelas  
 3 Kurang Jelas 6 Sangat Jelas
- P22. Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan? [SA] (ada atau tidaknya pungutan/ penambahan biaya diluar biaya resmi sesuai dengan PP Nomor 31 Tahun 2017 tentang tarif biaya pengujian)  
 1 Tidak Sesuai 2 Sesuai
- P23. Apakah biaya pengujian dibayarkan ke rekening atas nama BPMB atau rekening atas nama pribadi? [SA]  
 1 Rekening atas nama BPMB 2 Rekening atas nama pribadi
- P24. Pernahkah Saudara menerima penawaran untuk percepatan proses penyelesaian layanan pengujian dari petugas kami, dengan memberikan biaya tambahan? [SA]  
 1 Tidak Pernah 2 Pernah
- P25. a. Apakah Saudara pernah melakukan permohonan layanan pengujian di tempat lain? [SA]  
 1 Tidak Pernah 2 Pernah, Sebutkan dimana:  
 b. Jika Pernah, apakah biaya yang dikenakan kepada Saudara lebih terjangkau dibandingkan dengan Balai Pengujian? [SA]  
 1 Tidak 2 Ya
- P26. Jika pada pertanyaan P13-P17 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

### IV. PELAKSANA

- P27. Apakah menurut Saudara staf pelayanan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu pelayanan yang ditentukan? [SA]  
 1 Sangat Tidak Sesuai 4 Cukup Sesuai  
 2 Tidak Sesuai 5 Sesuai  
 3 Kurang Sesuai 6 Sangat Sesuai
- P28. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kerapian** staf pelayanan dalam berpenampilan? [SA]
- |   |                   |   |             |
|---|-------------------|---|-------------|
| 1 | Sangat Tidak Rapi | 4 | Cukup Rapi  |
| 2 | Tidak Rapi        | 5 | Rapi        |
| 3 | Kurang Rapi       | 6 | Sangat Rapi |
- P29. Apakah petugas berikut **berlaku adil** dalam memberikan pelayanan? [SA] (sesuai dengan nomor antrian, tidak membedakan jabatan/ ras tertentu)
- |   |                   |   |             |
|---|-------------------|---|-------------|
| 1 | Sangat Tidak Adil | 4 | Cukup Adil  |
| 2 | Tidak Adil        | 5 | Adil        |
| 3 | Kurang Adil       | 6 | Sangat Adil |
- P30. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesopanan** staf pelayanan dalam memberikan pelayanan? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Sopan | 4 | Cukup Sopan  |
| 2 | Tidak Sopan        | 5 | Sopan        |
| 3 | Kurang Sopan       | 6 | Sangat Sopan |
- P31. Bagaimana pendapat Saudara tentang **keramahan** staf pelayanan dalam memberikan pelayanan?
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Ramah | 4 | Cukup Ramah  |
| 2 | Tidak Ramah        | 5 | Ramah        |
| 3 | Kurang Ramah       | 6 | Sangat Ramah |
- P32. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kemampuan** petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Mampu | 4 | Cukup Mampu  |
| 2 | Tidak Mampu        | 5 | Mampu        |
| 3 | Kurang Mampu       | 6 | Sangat Mampu |
- P33. a. Apakah Saudara mengikuti seluruh proses pengujian yang dilakukan oleh Unit ini? [SA]  
 1 Tidak 2 Ya  
 b. Jika Ya, bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pemroses dalam melakukan pengujian? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Mampu | 4 | Cukup Mampu  |
| 2 | Tidak Mampu        | 5 | Mampu        |
| 3 | Kurang Mampu       | 6 | Sangat Mampu |

- P34. Jika pada pertanyaan P26-P32 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### V. SARANA PRASARANA

- P35. Bagaimana menurut Saudara tentang **ketersediaan sarana dan prasarana penunjang** di Unit ini (Kursi Tunggu, Televisi, AC, Mesin Antrian, dll)? [SA]

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Memadai | 4 Cukup Memadai  |
| 2 Tidak Memadai        | 5 Memadai        |
| 3 Kurang Memadai       | 6 Sangat Memadai |

- P36. Bagaimana menurut Saudara tentang **kondisi sarana dan prasarana penunjang** (berfungsi dengan baik/tidak) di Unit ini? [SA] (Kursi Tunggu, Televisi, AC, Mesin Antrian, dll)

- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| 1 Sangat Tidak Baik | 4 Cukup Baik  |
| 2 Tidak Baik        | 5 Baik        |
| 3 Kurang Baik       | 6 Sangat Baik |

- P37. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kenyamanan lingkungan** (bersih, rapi dan teratur) di Unit ini? [SA]

No	Pelayanan	Kenyamanan						Pilihan Jawaban			
a.	Ruang Tunggu	1	2	3	4	5	6	1	Sangat Tidak Nyaman	4	Cukup Nyaman
b.	Loket pendaftaran	1	2	3	4	5	6	2	Tidak Nyaman	5	Nyaman
c.	Toilet	1	2	3	4	5	6	3	Kurang Nyaman	6	Sangat Nyaman

- P38. Menurut Saudara apakah terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu disediakan? [SA]  
(sarana prasarana belum tersedia/masih kurang dari segi jumlah maupun kurang karena rusak)

- |             |                      |
|-------------|----------------------|
| 1 Tidak Ada | 2 Ada, Sebutkan apa: |
|-------------|----------------------|

- P39. Jika pada pertanyaan P34-P37 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### VI. PENGELOLAAN PENGADUAN

- P40. Bagaimana menurut Saudara mengenai sarana pengaduan atau saran di Unit ini? [SA]

- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Tidak Ada Satupun | 4 Ada, Tdk berfungsi      |
| 2 Tidak Ada         | 5 Ada, beberapa berfungsi |
| 3 Tidak Tahu        | 6 Ada, dikelola dg baik   |

- P41. a. Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/ pengaduan terkait pelayanan pengujian? [SA]

- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Pernah | 2 Pernah |
|----------------|----------|

- b. Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]

- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Kotak Saran       | 5 Surat                   |
| 2 Petugas Pelayanan | 6 Website                 |
| 3 Email             | 7 Media Sosial (Whatsapp) |
| 4 Telepon/ Fax      | 8 Lainnya, sebutkan :     |

- c. Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]

- |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| 1 Prosedur Pelayanan             | 4 Petugas Pelayanan   |
| 2 Persyaratan Pelayanan          | 5 Lainnya, sebutkan : |
| 3 Kecepatan Penyelesaian Layanan |                       |

- d. Jika Pernah, bagaimana ketanggapan petugas pelayanan dalam menanggapi pengaduan yang Saudara sampaikan? [SA]

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Tanggap | 4 Cukup Tanggap  |
| 2 Tidak Tanggap        | 5 Tanggap        |
| 3 Kurang Tanggap       | 6 Sangat Tanggap |

- e. Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]

- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Sesuai | 2 Sesuai |
|----------------|----------|

- P42. Jika pada pertanyaan P39-P40 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

**PERTANYAAN KEPUASAN OVER ALL**

P43. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?

- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| 1 Sangat Tidak Puas | 4 Cukup Puas  |
| 2 Tidak Puas        | 5 Puas        |
| 3 Kurang Puas       | 6 Sangat Puas |

P44. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas .... [Jawaban P43]?

P45. Inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit ini? Berikan alasannya ! [PROBE]

P46. a. Menurut Saudara, Perusahaan apa yang dianggap sangat baik pelayanannya? [SA]

- |                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| 1 Bank             | 4 Rumah sakit          |
| 2 Pelayanan publik | 5 hotel                |
| 3 Restoran         | 6 Maskapai penerbangan |
| 4 Asuransi         |                        |

b. Berdasarkan jawaban P46a, sebutkan nama perusahaannya

**PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN PARAMETER**

P47. Mohon berikan penilaian tingkat KEPENTINGAN pada setiap aspek-aspek kepuasan terhadap pelayanan. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 6.

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Penting | 4 Cukup Penting  |
| 2 Tidak Penting        | 5 Penting        |
| 3 Kurang Penting       | 6 Sangat Penting |

No	P47. TINGKAT KEPENTINGAN ASPEK LAYANAN (berikut:)	KEPENTINGAN [SA]					
1.	Prosedur Layanan	1	2	3	4	5	6
2.	Persyaratan Layanan	1	2	3	4	5	6
3.	Waktu Layanan	1	2	3	4	5	6
4.	Tarif/Biaya Layanan	1	2	3	4	5	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6
6.	Fasilitas Sarana dan Prasarana	1	2	3	4	5	6
7.	Kompetensi Pelaksana	1	2	3	4	5	6
8.	Perilaku Pelaksana	1	2	3	4	5	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	2	3	4	5	6



## G. LAYANAN KALIBRASI

DATA RESPONDEN (MOHON DIISI DENGAN LENGKAP)					
Unit Pelayanan	Balai Kalibrasi				
Jenis Layanan	Layanan Kalibrasi				
Nama Responden					
Nama Instansi					
Alamat Instansi					
No Telp/HP					
Umur	1. 20-25 th	2. 26-35 th	3. 36-45 th	4. 46-55 th	5. 56-60 th
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan			
Pendidikan Terakhir	1. ≤ SD	2. SMP	3. SMA	4. D1-D2-D3-D4	5. S-1 6. ≥ S2
Pekerjaan	1. Karyawan Swasta & BUMN		4. Part time/Freelancer		
	2. Wiraswasta		5. Lainnya, sebutkan...		
	3. PNS				
Status Responden	1. Pemilik Perusahaan/ Perwakilan		2. Pihak Ketiga		
Alat yang dikalibrasi	1. Jumlah				
	2. Jumlah				
	3. Jumlah				

QUALITY CONTROL				
Nama Interviewer				
Waktu Interview	Tanggal		Jam mulai	Jam selesai
Metode Wawancara	1. Wawancara di Loket		2. Telesurvey (telepon/email)	
Quality Control	QC	Tanggal	Petugas	Keterangan
	Witness			
	Check			
	Callback			

### PERTANYAAN KEPUASAN

## I. MEKANISME PELAYANAN

- P1. Mengapa Saudara memilih Balai Kalibrasi Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu Kementerian Perdagangan RI untuk mendapatkan layanan kalibrasi? [MA]
- |   |                  |   |                     |
|---|------------------|---|---------------------|
| 1 | Lokasi dekat     | 3 | Rekomendasi, dari : |
| 2 | Biaya Terjangkau | 4 | Lainnya, sebutkan : |
- P2. Melalui media apa Saudara memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan penerbitan? [MA]
- |   |                   |   |                            |
|---|-------------------|---|----------------------------|
| 1 | Petugas Pelayanan | 4 | Perusahaan lain, Sebutkan: |
| 2 | Website           | 5 | Lainnya, sebutkan:         |
| 3 | Brosur/Leaflet    |   |                            |
- P3. Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Jelas | 4 | Cukup Jelas  |
| 2 | Tidak Jelas        | 5 | Jelas        |
| 3 | Kurang Jelas       | 6 | Sangat Jelas |
- P4. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan mendapatkan prosedur pelayanan di Balai Kalibrasi? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Mudah | 4 | Cukup Mudah  |
| 2 | Tidak Mudah        | 5 | Mudah        |
| 3 | Kurang Mudah       | 6 | Sangat Mudah |
- P5. Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi petugas pelayanan Balai Kalibrasi? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Mudah | 4 | Cukup Mudah  |
| 2 | Tidak Mudah        | 5 | Mudah        |
| 3 | Kurang Mudah       | 6 | Sangat Mudah |
- P6. Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan mendapatkan informasi penawaran harga?
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Mudah | 4 | Cukup Mudah  |
| 2 | Tidak Mudah        | 5 | Mudah        |
| 3 | Kurang Mudah       | 6 | Sangat Mudah |
- P7. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta oleh petugas pelayanan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan? [SA] (tidak adanya persyaratan lain diluar persyaratan yang telah ditetapkan)

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

P8. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kondisi alat setelah proses kalibrasi telah dilakukan? [SA]

- 1 Tidak Baik (Abnormal/Hilang)      2 Baik

P9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi pada Sertifikat Kalibrasi yang diterbitkan? [SA]

1	Sangat Tidak Cepat	4	Cukup Cepat
2	Tidak Cepat	5	Cepat
3	Kurang Cepat	6	Sangat Cepat

P10. Layanan kalibrasi apa yang pernah Anda lakukan di Balai Kalibrasi? [SA]

1	Kalibrasi Internal
2	Kalibrasi Eksternal
3	Keduanya

P11. Jika jawaban P10 adalah "Pernah Keduanya", apakah ada perbedaan waktu penyelesaian dari layanan Kalibrasi keduanya? [SA]

- 1 Tidak      2 Ya, Jelaskan:

P12. Apakah Saudara pernah menggunakan jasa pihak ketiga untuk mendapatkan pelayanan di Balai Kalibrasi? [SA]

- 1 Tidak Pernah      2 Pernah, Mengapa (jelaskan):

P13. Jika pada pertanyaan P1-P12 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## II. WAKTU PELAYANAN

P14. Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait waktu penerbitan sertifikat? [SA]

- 1 Tidak      2 Ya

P15. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan Permohonan harga dan penjadwalan kalibrasi di Unit ini? [SA]

1	Sangat Tidak Cepat	4	Cukup Cepat
2	Tidak Cepat	5	Cepat
3	Kurang Cepat	6	Sangat Cepat

P16. Berapa lama waktu penerbitan sertifikat kalibrasi? (mulai dari alat dinyatakan layak sampai menerima informasi bahwa sertifikat sudah terbit)

P17. Berapa lama estimasi waktu antrian yang Saudara dapatkan? (mulai dari alat dinyatakan layak sampai dengan masuk ke lab kalibrasi)

P18. Apakah menurut Saudara jam buka dan tutup layanan sudah tepat/ sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan? [SA]

1	Sangat Tidak Tepat	4	Cukup Tepat
2	Tidak Tepat	5	Tepat
3	Kurang Tepat	6	Sangat Tepat

P19. Jika pada pertanyaan P14-P18 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## III. BIAYA PELAYANAN

P20. Apakah Petugas Pelayanan Balai Kalibrasi menginformasikan kepada Saudara terkait biaya yang harus dibayarkan? [SA]

- 1 Tidak      2 Ya

P21. Secara umum, bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di Unit ini? [SA]

- 1 Sangat Tidak Jelas      4 Cukup Jelas  
2 Tidak Jelas      5 Jelas  
3 Kurang Jelas      6 Sangat Jelas

P22. Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan? [SA] (ada atau tidaknya pungutan/ penambahan biaya diluar biaya resmi sesuai dengan PP Nomor 31 Tahun 2017 tentang tarif biaya kalibrasi)

- 1 Tidak Sesuai      2 Sesuai

- P23. Pernahkah Saudara menerima penawaran untuk percepatan proses penyelesaian layanan kalibrasi dari petugas kami, dengan memberikan biaya tambahan? [SA]  
 1 Tidak Pernah 2 Pernah
- P24. Apakah Saudara pernah membayarkan biaya Kalibrasi secara tunai atau transfer ke rekening atas nama pribadi (di luar ketentuan rekening yang ditetapkan Balai Kalibrasi)?  
 1 Tidak Pernah 2 Pernah
- P25. a. Apakah Saudara pernah melakukan permohonan layanan kalibrasi di tempat lain? [SA]  
 1 Tidak Pernah 2 Pernah  
 b. Jika Pernah, dimanakah Saudara melakukan permohonan tersebut?
- P26. Jika Pernah apakah biaya yang dikenakan lebih murah atau lebih mahal dari Balai Kalibrasi? [SA]  
 1 Lebih Mahal 2 Lebih Murah
- P27. Jika pada pertanyaan P20-P26 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### IV. PELAKSANA

- P28. Staf pelayanan di ruang pelayanan ada pada saat dibutuhkan oleh pelanggan? [SA]
- |   |                  |   |            |
|---|------------------|---|------------|
| 1 | Tidak pernah ada | 4 | Ada        |
| 2 | Tidak ada        | 5 | Sering ada |
| 3 | Jarang ada       | 6 | Selalu ada |
- P29. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kerapian** Staf Pelayanan dalam berpenampilan? [SA]
- |   |                   |   |             |
|---|-------------------|---|-------------|
| 1 | Sangat Tidak Rapi | 4 | Cukup Rapi  |
| 2 | Tidak Rapi        | 5 | Rapi        |
| 3 | Kurang Rapi       | 6 | Sangat Rapi |
- P30. Apakah Staf Pelayanan **berlaku adil** dalam memberikan pelayanan? [SA] (sesuai dengan nomor antrian, tidak membedakan jabatan/ ras tertentu)
- |   |                   |   |                |
|---|-------------------|---|----------------|
| 1 | Sangat Tidak Adil | 4 | Cukup Adil     |
| 2 | Tidak Adil        | 5 | Adil           |
| 3 | Kurang Adil       | 6 | Sangat Adil pi |
- P31. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesopanan** Staf Pelayanan dalam memberikan pelayanan? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Sopan | 4 | Cukup Sopan  |
| 2 | Tidak Sopan        | 5 | Sopan        |
| 3 | Kurang Sopan       | 6 | Sangat Sopan |
- P32. Bagaimana pendapat Saudara tentang **keramahan** Staf Pelayanan dalam memberikan pelayanan? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Ramah | 4 | Cukup Ramah  |
| 2 | Tidak Ramah        | 5 | Ramah        |
| 3 | Kurang Ramah       | 6 | Sangat Ramah |
- P33. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kemampuan** Staf Pelayanan dalam memberikan pelayanan? [SA]
- |   |                    |   |              |
|---|--------------------|---|--------------|
| 1 | Sangat Tidak Mampu | 4 | Cukup Mampu  |
| 2 | Tidak Mampu        | 5 | Mampu        |
| 3 | Kurang Mampu       | 6 | Sangat Mampu |
- P34. Jika pada pertanyaan P28-P33 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

#### V. SARANA PRASARANA

- P35. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kenyamanan lingkungan** (bersih, rapi dan teratur) di Unit ini? [SA]
- | No | Pelayanan         | Kenyamanan |   |   |   |   |   |
|----|-------------------|------------|---|---|---|---|---|
| a. | Ruang Tunggu      | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| b. | Loket pendaftaran | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| c. | Toilet            | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
- | Pilihan Jawaban |                     |   |               |
|-----------------|---------------------|---|---------------|
| 1               | Sangat Tidak Nyaman | 4 | Cukup Nyaman  |
| 2               | Tidak Nyaman        | 5 | Nyaman        |
| 3               | Kurang Nyaman       | 6 | Sangat Nyaman |
- P36. Jika pada pertanyaan P35 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

**VI. PENGELOLAAN PENGADUAN**

- P37. Bagaimana menurut Saudara mengenai sarana pengaduan atau saran di Unit ini? [SA]
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Tidak Ada Satupun | 4 Ada, Tdk berfungsi      |
| 2 Tidak Ada         | 5 Ada, beberapa berfungsi |
| 3 Tidak Tahu        | 6 Ada, dikelola dg baik   |
- P38. a. Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/ pengaduan terkait pelayanan kalibrasi? [SA]
- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Pernah | 2 Pernah |
|----------------|----------|
- b. Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Kotak Saran       | 5 Surat                   |
| 2 Petugas Pelayanan | 6 Website                 |
| 3 Email             | 7 Media Sosial (Whatsapp) |
| 4 Telepon/ Fax      | 8 Lainnya, sebutkan :     |
- c. Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]
- |                                  |                        |
|----------------------------------|------------------------|
| 1 Prosedur Pelayanan             | 4 Petugas Pelayanan    |
| 2 Persyaratan Pelayanan          | 5 Sertifikat Kalibrasi |
| 3 Kecepatan Penyelesaian Layanan | 6 Lainnya, sebutkan :  |
- d. Jika Pernah, bagaimana kecepatan petugas pelayanan dalam menanggapi pengaduan yang Anda sampaikan? [SA]
- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1 Sangat Tidak Cepat | 4 Cukup Cepat  |
| 2 Tidak Cepat        | 5 Cepat        |
| 3 Kurang Cepat       | 6 Sangat Cepat |
- e. Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]
- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Sesuai | 2 Sesuai |
|----------------|----------|
- P39. Jika pada pertanyaan P37-P38 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

**PERTANYAAN KEPUASAN OVER ALL**

- P40. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Balai Kalibrasi? [SA]
- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| 1 Sangat Tidak Puas | 4 Cukup Puas  |
| 2 Tidak Puas        | 5 Puas        |
| 3 Kurang Puas       | 6 Sangat Puas |
- P41. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas .... [Jawaban P40]?
- P42. Inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Balai Kalibrasi? (termasuk jika ada layanan kalibrasi apa yang harus ditambah) [PROBE]

**PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN PARAMETER**

- P43. Mohon berikan penilaian tingkat KEPENTINGAN pada setiap aspek-aspek kepuasan terhadap pelayanan. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 6.

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Penting | 4 Cukup Penting  |
| 2 Tidak Penting        | 5 Penting        |
| 3 Kurang Penting       | 6 Sangat Penting |

No	P43. TINGKAT KEPENTINGAN ASPEK LAYANAN (berikut:)	KEPENTINGAN [SA]					
1.	Prosedur Layanan	1	2	3	4	5	6
2.	Persyaratan Layanan	1	2	3	4	5	6
3.	Waktu Layanan	1	2	3	4	5	6
4.	Tarif/Biaya Layanan	1	2	3	4	5	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6
6.	Fasilitas Sarana dan Prasarana	1	2	3	4	5	6
7.	Kompetensi Pelaksana	1	2	3	4	5	6
8.	Perilaku Pelaksana	1	2	3	4	5	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	2	3	4	5	6

**H. LAYANAN ADMINISTRASI JABATAN FUNGSIONAL PMB**

DATA RESPONDEN (MOHON DIISI DENGAN LENGKAP)					
Jenis Layanan	Layanan Administrasi Jabatan Fungsional PMB				
Nama Responden					
Unit Kerja					
Nama Instansi					
No Telp/HP					
Umur	1. 20-25 th	2. 26-35 th	3. 36-45 th	4. 46-55 th	5. 56-60 th
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan			
Pendidikan Terakhir	1. ≤ SD	2. SMP	3. SMA	4. D1-D2-D3-D4	5. S-1 6. ≥ S2
Jenjang Jabatan PMB	1. Pemula	2. Terampil	3. Mahir	4. Penyelia	5. Ahli Pertama
	6. Ahli Muda	7. Ahli Madya			
Layanan yang diambil (boleh lebih dari satu)	1. PAK Pertama		2. PAK		3. Uji Kompetensi

QUALITY CONTROL				
Nama Interviewer				
Waktu Interview	Tanggal	Jam mulai	Jam selesai	
Metode Wawancara	1. Wawancara di Loket		2. Telesurvey (telepon/email)	
Quality Control	QC	Tanggal	Petugas	Keterangan
	Witness			
	Check			
	Callback			

**PERTANYAAN KEPUASAN****I. MEKANISME PELAYANAN**

- P1. Melalui media apa Saudara memperoleh informasi terkait dengan persyaratan dan prosedur layanan ini? [MA]
- Petugas Pelayanan
  - Website
  - Brosur/Leaflet
  - Perusahaan lain
  - Lainnya, sebutkan:
- P2. Secara umum, bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang Saudara peroleh dari media di atas? [SA]
- Sangat Tidak Jelas
  - Tidak Jelas
  - Kurang Jelas
  - Cukup Jelas
  - Jelas
  - Sangat Jelas
- P3. a. Apakah Saudara mengetahui adanya website Jabatan Fungsional PMB yang dapat diakses untuk kemudahan mendapatkan informasi pelayanan? [SA]
- Tidak
  - Ya
- b. Jika Ya, Apakah Saudara pernah menggunakan website Jabatan Fungsional PMB tersebut? [SA]
- Tidak
  - Ya
- c. Jika Ya, Kapan terakhir kali menggunakan website tsb? [SA]
- < 1 bulan yang lalu
  - 1 bulan yang lalu
  - 2 – 3 bulan yang lalu
  - 3 – 5 bulan yang lalu
  - ≥ 6 bulan yang lalu

- P4. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur mendapatkan pelayanan berikut di Unit ini? [SA]

No	Pelayanan	Kemudahan						Pilihan Jawaban			
a.	PAK Pertama	1	2	3	4	5	6	1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
b.	PAK	1	2	3	4	5	6	2	Tidak Mudah	5	Mudah
c.	Uji Kompetensi	1	2	3	4	5	6	3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

- P5. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pengujian di Unit ini? [SA]

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

- P6. Bagaimana menurut Saudara mengenai kemudahan dalam menghubungi staf pelayanan terkait pelayanan di Unit ini? [SA]

1	Sangat Tidak Mudah	4	Cukup Mudah
2	Tidak Mudah	5	Mudah
3	Kurang Mudah	6	Sangat Mudah

- P7. Apakah persyaratan pelayanan yang diminta oleh staf pelayanan sudah sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan? (tidak adanya persyaratan lain diluar persyaratan yang telah ditetapkan) [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian soal ujian yang disusun dengan kompetensi peserta? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P9. Bagaimana pendapat Saudara tentang tingkat kesulitan soal ujian yang diberikan dengan kompetensi peserta? [SA]

1	Sangat Tidak Sesuai	4	Cukup Sesuai
2	Tidak Sesuai	5	Sesuai
3	Kurang Sesuai	6	Sangat Sesuai

- P10. Jika pada pertanyaan P1-P9 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## II. WAKTU PELAYANAN

- P11. Apakah petugas pelayanan menginformasikan kepada Saudara terkait lamanya layanan berikut ini:

No	Layanan	Tidak	Ya	Jika Ya [Jawab kode 2, sebutkan berapa lama]
a.	Penerbitan PAK	1	2	.....
b.	Penerbitan PAK Pertama	1	2	.....
c.	Surat Keterangan Lulus/Tidak Lulus	1	2	.....

- P12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penyelesaian layanan berikut ini:

No	Pelayanan	Kecepatan						Pilihan Jawaban			
a.	Penerbitan PAK	1	2	3	4	5	6	1	Sangat Tidak Cepat	4	Cukup Cepat
b.	Penerbitan PAK Pertama	1	2	3	4	5	6	2	Tidak Cepat	5	Cepat
c.	Penerbitan Surat Keterangan Lulus/ Tidak Lulus	1	2	3	4	5	6	3	Kurang Cepat	6	Sangat Cepat

- P13. Apakah menurut Saudara jadwal pelaksanaan ujian sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan? [SA]

1	Sangat Tidak Tepat	4	Cukup Tepat
2	Tidak Tepat	5	Tepat
3	Kurang Tepat	6	Sangat Tepat

- P14. Jika pada pertanyaan P11-P13 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## III. BIAYA PELAYANAN

- P15. Secara umum, bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan di Unit ini? [SA]

1	Sangat Tidak Jelas	4	Cukup Jelas
2	Tidak Jelas	5	Jelas
3	Kurang Jelas	6	Sangat Jelas

- P16. Apakah Saudara dikenakan biaya pelayanan dalam memperoleh pelayanan di Unit ini? [SA]

1	Tidak	2	Ya
---	-------	---	----

- P17. Jika pada pertanyaan P15-P16 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## IV. PELAKSANA

- P18. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kerapian** petugas berikut dalam berpenampilan? [SA]

No	Petugas	Kerapian						Pilihan Jawaban			
a.	Staf Pelayanan	1	2	3	4	5	6	1	Sangat Tidak Rapi	4	Cukup Rapi
b.	Panitia Penyelenggara Ujian	1	2	3	4	5	6	2	Tidak Rapi	5	Rapi

3	Kurang Rapi	6	Sangat Rapi
---	-------------	---	-------------

P19. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesopanan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Sopan	4	Cukup Sopan
2	Tidak Sopan	5	Sopan
3	Kurang Sopan	6	Sangat Sopan

P20. Bagaimana pendapat Saudara tentang **keramahan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Ramah	4	Cukup Ramah
2	Tidak Ramah	5	Ramah
3	Kurang Ramah	6	Sangat Ramah

P21. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kemampuan** petugas dalam memberikan pelayanan? [SA]

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Mampu	4	Cukup Mampu
2	Tidak Mampu	5	Mampu
3	Kurang Mampu	6	Sangat Mampu

P22. Jika pada pertanyaan P18-P21 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

## V. SARANA PRASARANA

P23. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kenyamanan lingkungan** (bersih, rapi dan teratur) di Unit ini? [SA]

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Nyaman	4	Cukup Nyaman
2	Tidak Nyaman	5	Nyaman
3	Kurang Nyaman	6	Sangat Nyaman

P24. Bagaimana menurut Saudara tentang **ketersediaan sarana dan prasarana penunjang** di Unit ini? [SA]

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Memadai	4	Cukup Memadai
2	Tidak Memadai	5	Memadai
3	Kurang Memadai	6	Sangat Memadai

P25. Bagaimana menurut Saudara tentang **kondisi sarana dan prasarana penunjang** (berfungsi dengan baik/tidak) di Unit ini?  
[SA] (Kursi Tunggu, Televisi, AC, Mesin Antrian, dll)

Pilihan Jawaban			
1	Sangat Tidak Baik	4	Cukup Baik
2	Tidak Baik	5	Baik
3	Kurang Baik	6	Sangat Baik

P26. Menurut Saudara apakah terdapat sarana dan prasarana yang masih perlu disediakan? [SA]  
(sarana prasarana belum tersedia/masih kurang dari segi jumlah maupun kurang karena rusak)

1	Tidak Ada	2	Ada, Sebutkan apa:
---	-----------	---	--------------------

P27. Jika pada pertanyaan P23-P27 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

**VI. PENGELOLAAN PENGADUAN**

- P28. Bagaimana menurut Saudara mengenai sarana pengaduan atau saran di Unit ini? [SA]
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Tidak Ada Satupun | 4 Ada, Tdk berfungsi      |
| 2 Tidak Ada         | 5 Ada, beberapa berfungsi |
| 3 Tidak Tahu        | 6 Ada, dikelola dg baik   |
- P29. a. Apakah Saudara pernah mengajukan keluhan/ pengaduan terkait pelayanan penerbitan? [SA]
- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Pernah | 2 Pernah |
|----------------|----------|
- b. Jika Pernah, melalui media apa pengaduan tersebut Saudara sampaikan? [MA]
- |                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| 1 Kotak Saran       | 5 Surat                   |
| 2 Petugas Pelayanan | 6 Website                 |
| 3 Email             | 7 Media Sosial (Whatsapp) |
| 4 Telepon/ Fax      | 8 Lainnya, sebutkan :     |
- c. Jika Pernah, berkaitan dengan apa isi pengaduan yang Saudara sampaikan? [MA]
- |                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| 1 Prosedur Pelayanan             | 4 Petugas Pelayanan   |
| 2 Persyaratan Pelayanan          | 5 Lainnya, sebutkan : |
| 3 Kecepatan Penyelesaian Layanan |                       |
- d. Jika Pernah, bagaimana ketanggapan petugas pelayanan dalam menanggapi pengaduan yang Saudara sampaikan? [SA]
- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Tanggap | 4 Cukup Tanggap  |
| 2 Tidak Tanggap        | 5 Tanggap        |
| 3 Kurang Tanggap       | 6 Sangat Tanggap |
- e. Jika Pernah, apakah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan sudah sesuai dengan yang Saudara harapkan? [SA]
- |                |          |
|----------------|----------|
| 1 Tidak Sesuai | 2 Sesuai |
|----------------|----------|
- P30. Jika pada pertanyaan P28-P29 masih ada jawaban tidak/kurang memuaskan, mohon sebutkan bentuk ketidakpuasan yang dirasakan [PROBE]

**PERTANYAAN KEPUASAN OVER ALL**

- P31. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap pelayanan di Unit ini?
- |                     |               |
|---------------------|---------------|
| 1 Sangat Tidak Puas | 4 Cukup Puas  |
| 2 Tidak Puas        | 5 Puas        |
| 3 Kurang Puas       | 6 Sangat Puas |
- P32. Mengapa Bapak/Ibu mengatakan puas atau tidak puas .... [Jawaban P31]?
- P33. Inovasi pelayanan apa yang Saudara harapkan dari Unit ini? Berikan alasannya ! [PROBE]

**PERTANYAAN TINGKAT KEPENTINGAN PARAMETER**

- P34. Mohon berikan penilaian tingkat KEPENTINGAN pada setiap aspek-aspek kepuasan terhadap pelayanan. Penilaian dengan skala 1 sampai dengan 6.

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 Sangat Tidak Penting | 4 Cukup Penting  |
| 2 Tidak Penting        | 5 Penting        |
| 3 Kurang Penting       | 6 Sangat Penting |

No	P34. TINGKAT KEPENTINGAN ASPEK LAYANAN (berikut:)	KEPENTINGAN [SA]					
1.	Prosedur Layanan	1	2	3	4	5	6
2.	Persyaratan Layanan	1	2	3	4	5	6
3.	Waktu Layanan	1	2	3	4	5	6
4.	Tarif/Biaya Layanan	1	2	3	4	5	6
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	1	2	3	4	5	6
6.	Fasilitas Sarana dan Prasarana	1	2	3	4	5	6
7.	Kompetensi Pelaksana	1	2	3	4	5	6
8.	Perilaku Pelaksana	1	2	3	4	5	6
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1	2	3	4	5	6



## LAMPIRAN 2. INDEKS PER RESPONDEN

No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
1	Yudi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	4,00
2	Mei Mei	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	4,00
3	Soleh	Layanan Pelatihan	Part time/Freelancer	4,00
4	Ahmad dimyati	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,94
5	Agung supriyadi	Administrasi JabFung PMB	Penyelia	3,94
6	Tommy putra	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,94
7	Oktavia Andayani	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,94
8	Soewandi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,94
9	Marina	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,89
10	sigit ismaryanto	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,89
11	Sahidin	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,89
12	amanda	Layanan Kalibrasi	Wiraswasta	3,89
13	Royhan	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,89
14	Anggit	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,89
15	endang K	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,89
16	Risky prasetyo nugroho	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,89
17	Indra kurniawan	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,89
18	Nadia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,88
19	Yeni	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,88
20	Sindi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,88
21	Septian	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,88
22	Sendi Aminah	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,88
23	Heri ReviTidak ada sari	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,88
24	Sabrina	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,88
25	Ibu fitri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,88
26	Hariyanto	Layanan Sertifikasi Produk	Karyawan Swasta & BUMN	3,88
27	lathifah Amaturrahman	Layanan Sertifikasi Produk	Wiraswasta	3,88
28	Sendi aminah	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,83
29	Listanto	Layanan Pengujian	Pensiunan	3,83
30	Muhipal	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,83
31	Asih	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,83
32	indah	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,83
33	Amrullah	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,83
34	Yeni	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
35	Bahar	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
36	Bp.gusko	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
37	Falentino	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
38	Nara	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
39	Liana	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
40	Bahar	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
41	Naja	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
42	Hans	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
43	NADIA FEBIRUPINA	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
44	Toni	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
45	PT citra graha jaya gemilang	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81

No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
46	Elviana	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
47	Ibu reni	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
48	Johan	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
49	Falentino	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
50	Liana	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,81
51	Munifah	Layanan Sertifikasi Produk	Wiraswasta	3,81
52	Agus Santoso	Layanan Sertifikasi Produk	Wiraswasta	3,81
53	Winda	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,78
54	Hans	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,78
55	Novita Sari	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,78
56	Rustam	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,78
57	Surya darma	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,78
58	Jon Tama Dewa	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,78
59	mira upini	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,78
60	Evi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
61	Karya bahadan	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
62	Winda	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
63	Aris munandar	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
64	Neli	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
65	Aepsaipuloh	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
66	Juma	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
67	Heni anggraini	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
68	Radit	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
69	Pipit nuryani	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
70	Yuantoro	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
71	Winda	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
72	Hidayat Aprianto	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
73	PT. Havi Indonesia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
74	PT Adidaya Pradama	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
75	Abdul Muchsin	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
76	Erna	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
77	Aris munandar	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
78	Harly	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
79	Heni anggraini	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
80	Radit	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
81	Pipit nuryani	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
82	EdiTidak ada	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,75
83	Grace	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,72
84	Bp wanto	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,72
85	Wahyu Anggoro	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,72
86	Deden	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,72
87	Irna sri	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,72
88	Santi kaluku , ST	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,72
89	Sri wahyuni	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,72
90	Yuantoro	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
91	Lili	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
92	Yanimah	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
93	Hans	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
94	Audren	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69

No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
95	Agus	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
96	AniTidak ada	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
97	Dina	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
98	Sandarius	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
99	Rendi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
100	suwardi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
101	Sari UTidak adami	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
102	Sugana	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
103	PT.cipta katiga indonesia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
104	Sani	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
105	Sri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
106	Norida Budiman	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
107	Hutama	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
108	Burhan	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
109	Ibu devia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
110	Arif	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
111	BP arup	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
112	Sidik	Layanan Sertifikasi Produk	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
113	Aswin	Layanan Sertifikasi Produk	Karyawan Swasta & BUMN	3,69
114	bondan tri nugroho	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,67
115	Asep	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,67
116	Riatno	Layanan Kalibrasi	Wiraswasta	3,67
117	sigit trijananto	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,67
118	andi	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,67
119	Chandra ginting	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,67
120	Erna dwiyanti amanda	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,67
121	Dinar maharani wahyuningrum	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,67
122	Mirza F A	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,67
123	Novi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
124	Dina	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
125	Heni	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
126	Devina	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
127	Cahyo	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
128	Agustino	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
129	Willy	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
130	Tia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
131	Indri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
132	Dewi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
133	Irena	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
134	Tofan sandi negoro	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
135	Devina	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
136	Maria	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
137	Aisyah	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
138	Bp.wawan	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
139	Carlina Anggraini	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
140	Dewi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
141	Maria	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63

No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
142	Rudi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
143	Lusi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
144	Linda	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
145	Veronika widinor	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
146	Tia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
147	Yogo Handoyo	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
148	Irma	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
149	Sri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
150	Ririn	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
151	Ibu anggi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
152	Fatah Maulana Siregar	Layanan Sertifikasi Produk	Karyawan Swasta & BUMN	3,63
153	Tony Chandra Gunawan	Layanan Sertifikasi Produk	Wiraswasta	3,63
154	Masturoh	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
155	Bela	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
156	Aris munandar	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
157	Eli yulita	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
158	Novia nurul inayah	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
159	Ulfa ulyana	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
160	Nurbaiti	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
161	Mustafa candra	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
162	Teuku fakar	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
163	farah azizah	Layanan Kalibrasi	PNS	3,61
164	Awaludin	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
165	Juli	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
166	ilham	Layanan Kalibrasi	Wiraswasta	3,61
167	Bpk.wawa	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
168	Hardito	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
169	Rosmaria	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
170	Siswoyo	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
171	robi	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
172	a pep yuni	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,61
173	Iwan setiawan	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,61
174	M.Akbar	Administrasi JabFung PMB	Penyelia	3,61
175	Delima ernawati septiana	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,61
176	Sadi Saputra	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,61
177	Rahmat	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
178	Puput Indrayana	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
179	Johan	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
180	PT. hamparan alam baruna indonesia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
181	Khordiah	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
182	Yeni	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
183	Carlina anggrainu	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
184	Supriyono	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
185	Bp heri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
186	Ibu weni	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
187	Cornalisa	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56

No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
188	Budiman	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
189	Sri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
190	Novi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
191	Fredy	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
192	Ariogustomi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
193	Ismail	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
194	Ibu nani	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
195	Bp andre	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
196	Devina Dwi atika	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
197	Afan	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
198	Bapak ilham	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
199	Ibu tri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
200	Giri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
201	Ferianto Ronald	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
202	Adi Iskandar	Layanan Sertifikasi Produk	Wiraswasta	3,56
203	Mahardika	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
204	Kurnia Cutiman	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
205	Rahma	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
206	Ahmad	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
207	Jamaludin	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
208	Santi mahardika	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
209	Iwan gunawan	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
210	Richard alberthus manuputty	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
211	Dwi wahyudi	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
212	Beni Yuniardo	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
213	Ino	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
214	Rahmat	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
215	Sibun	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
216	Purwanto	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
217	Endin zainal abidin	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
218	Fransickus william	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
219	Rizky Soejohadi	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
220	Luti mukhtiar	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
221	Supriyanto	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
222	Vicky	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
223	rajish	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
224	Syachrul	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
225	Bpk.tony	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
226	Ibu endang	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
227	rifai	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
228	M.Syaiful hidayat	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
229	Rifqi	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
230	sep	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,56
231	Pandu asmoro	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,56
232	Safitri utiarachman S,ST	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,56
233	Wibren R.Jacobs A.Md	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,56
234	Sri juarsih	Administrasi JabFung PMB	Penyelia	3,56



No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
235	Marnaliti	Administrasi JabFung PMB	Penyelia	3,56
236	Ari harsanti	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,56
237	Hendra kustiaawan	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,56
238	Hebor carli wibisono	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,56
239	Ir.Yunita vamela malchi	Administrasi JabFung PMB	Ahli Madya	3,56
240	I putu sukayadnya	Administrasi JabFung PMB	Ahli Madya	3,56
241	Handrain syahputra	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,56
242	Dicky hariadi pratama	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,56
243	BAGUS EDI SUWARNO	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,56
244	Rika firmansyah	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,56
245	Isra muliati	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,56
246	Acep Aan Rohima	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,56
247	Auliyah Ariani	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,56
248	Zaky	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
249	Moko	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
250	Lusi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
251	SasmiTidak ada	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
252	Corneil	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
253	Peter	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
254	Irma	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
255	Dini	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
256	Adam	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
257	Risma	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
258	Karya bahadan	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
259	Yulia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
260	Surya	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
261	Agus	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
262	PT. Hexa sinergi metrika	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
263	Ayu	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
264	Alex	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
265	Khordiah	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
266	Kristin	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
267	Didit	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
268	Irena	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
269	Suci	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
270	Sianto	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
271	Anispulo	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
272	Titi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
273	Kristianto	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
274	Toni	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
275	DiTidak ada	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
276	Bapak hari	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
277	Bobi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
278	Michael	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
279	Luki	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
280	Deny	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
281	Peter	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
282	Handi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50

No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
283	Dini	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
284	Ibu ade	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
285	Yeyen	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
286	Suryani	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
287	Santo Maradona	Layanan Penerbitan NRP NPB	Wiraswasta	3,50
288	Santo	Layanan Penerbitan NRP NPB	Wiraswasta	3,50
289	Didit	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
290	Carlina anggraini	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
291	Peter	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
292	Dini	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
293	Supriadi	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
294	Deni	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
295	Tesa	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
296	Endah	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
297	Ian	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
298	Kristin	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
299	Edi Mukti	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
300	San San	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
301	Meyinar	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
302	Fredy Candra	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
303	Ramzi	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
304	Aldri	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
305	Dewi	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
306	Elsa	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
307	Eko	Layanan Penerbitan LPK	Wiraswasta	3,50
308	Eddy	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
309	Sianto Sanchq	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
310	Hary	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
311	Sasya	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
312	Susanto	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
313	Sutaryo	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
314	Kaslan	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
315	Muriani Budi Kushaidi	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
316	Rahmad	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
317	M Raskin	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
318	Hamzah	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
319	Firmansyah Putera Kurniawan	Layanan Sertifikasi Produk	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
320	Mariani	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
321	Ristika Andrierti	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
322	Rizzky Prasetio	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
323	Fahmi	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
324	Afriansyah	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
325	Iswantoni	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
326	Novi Utami	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
327	Didk Sugiarto	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
328	Herdian	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
329	Suma Warukiza	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
330	Muhammad Rifani	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,50

No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
331	Olen tri faisal	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
332	Ahmad ali faisol	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
333	Waluyo purwanto	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
334	Fazriyan wardani adhitya	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
335	Mukhtar faridi	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
336	Majid apriadi	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
337	Mey R, aulia ,s	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
338	Aman suhanda	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
339	Vincentius ponco eriyanto	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
340	Andreas	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
341	Gita	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
342	Anwar	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
343	Wawa	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
344	Yoyo suparno	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
345	Andri dwi kuncoro	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
346	Edy	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
347	Heri	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
348	indra	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
349	Satarjo	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
350	Didit	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
351	Dani Hermawan	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
352	Ahmad Fikri	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
353	Fauzan	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
354	Miko	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
355	Deden iskandar	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
356	Ratih	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,50
357	Agus Hadi Wibowo	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,50
358	Samuel sombo	Administrasi JabFung PMB	Ahli Madya	3,50
359	Syamsudin	Administrasi JabFung PMB	Penyelia	3,50
360	Raja ervina	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,50
361	Danny widyakusuma hermawan	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,50
362	Muhammad aziz abdullqh	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,50
363	Siti Hasbiyatudduha	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,50
364	widiyantoro	Administrasi JabFung PMB	Penyelia	3,50
365	Florentina A	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,50
366	Dine Kusumah Dewi	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,50
367	Yetti Helvi, SP	Administrasi JabFung PMB	Ahli Madya	3,50
368	Moh soleh	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
369	Arianda alam cahya putra	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
370	Desi	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
371	Gienzi fizulmi	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
372	Sukrisno	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
373	Eman sulaeman	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,44



No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
374	Hendriyana Anton Sujana	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
375	Nurhasni W	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
376	Lukman sutisna	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
377	agustian	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
378	dedi haryanto	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
379	Zaid amrifani S HUT	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,44
380	Ulfa M. Otolomo, ST	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,44
381	Leni febriani	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,44
382	Budi Nugraheni	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,44
383	Hilda yanti lubis	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,44
384	Ignusius suratmono	Administrasi JabFung PMB	Penyelia	3,44
385	I Dewa made panca Sradha	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,44
386	Annisa lestari	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,44
387	Jesry	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
388	Sari putra tunggal Dewi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
389	Endru	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
390	Didit	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
391	Sugana	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
392	Alim liniawati	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
393	Vivi rizky brigati	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
394	Cucu	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
395	Putri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
396	Zaky	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
397	Endru	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
398	Ari sentola	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
399	Heru prastomo	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
400	Firmansyah	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
401	Alim liniawati	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
402	Vivi Rizki Brigati	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
403	Afdal	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
404	Nurfritri Dewi Indriyani	Layanan Sertifikasi Produk	Karyawan Swasta & BUMN	3,44
405	Nia	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
406	Yuli	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
407	Ulfa R	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
408	Virgin Rusli	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
409	Arthur	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
410	Nand karlita	Layanan Pelatihan	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
411	Ilen	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
412	Uswatun	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
413	Rosilawati	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
414	Hasanudin	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
415	Bp sukamto	Layanan Pengujian	Wiraswasta	3,39
416	Bp.Joko pramono	Layanan Pengujian	Wiraswasta	3,39
417	Ibu asmanah	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
418	Bp.Sukera kwek	Layanan Pengujian	Wiraswasta	3,39
419	Imas Badriah	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
420	Ratu Irma	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,39

No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
421	Karmilla	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
422	Adiputra	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
423	Eko	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
424	yunus	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
425	Aziz ashari	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
426	Amelia rahmawati	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
427	Janjang	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
428	vira	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,39
429	Devi anarianti	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,39
430	Gatot Heri Parwanto	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,39
431	Amiroh	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,39
432	Siti salma ST M,SI	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,39
433	Yoki juliandi siregar	Administrasi JabFung PMB	Penyelia	3,39
434	Iswahyuningsih	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,39
435	Frima roza	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,39
436	Nina afrianti	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,39
437	Rina gustika A,Md	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,39
438	Ika rakhmawati	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,39
439	Khaironi	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,39
440	Siti romlah	Administrasi JabFung PMB	Ahli Madya	3,39
441	Didik sugiarto	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,39
442	Meyliza fatmasari	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,39
443	Suryani ratnasari	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,39
444	Rossi evana	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,39
445	Asiaticawaty	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,39
446	Sumpeno	Administrasi JabFung PMB	Penyelia	3,39
447	Atika Wulan Sari	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,39
448	Riki Yanto	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,39
449	Mh. Usamah Aruno Condro Buwono	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,39
450	Dyah Atika Damayanti	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,39
451	Ferdison Ade Putra	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,39
452	M Nur Jamaluddin	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,39
453	Ibu selly	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
454	Agus limanto lim	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
455	Rio	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
456	Bobo	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
457	Bapak vincent	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
458	Rudi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
459	Ibu ade	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
460	Nova Andriyani	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
461	Jesry	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
462	Anto	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
463	Risa	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
464	Ero aditya	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
465	Eni Dwiawati	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
466	Ibu selly	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
467	Ibu diana	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
468	Susan	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38

No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
469	Kemaru	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
470	PT.cipTidak ada katiga indonesia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
471	Fily	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
472	Agus limanto lim	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
473	Ibu tia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
474	Novi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Wiraswasta	3,38
475	Rebeka	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
476	Koko	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
477	Jefri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Wiraswasta	3,38
478	Bapak Vincent	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
479	Yuni	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
480	KRISTIN	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
481	Rini Yuni Arnita	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
482	Suria Darmawi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Wiraswasta	3,38
483	Ibu yulia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
484	Adi Permana	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
485	Yeni	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
486	SinTidak ada	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
487	yoga	Layanan Sertifikasi Produk	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
488	Hary	Layanan Sertifikasi Produk	PNS	3,38
489	Bambang Eko Laksono	Layanan Sertifikasi Produk	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
490	Yuniar Yoga Gunawan	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
491	Tri Adityanto	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
492	Santani	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
493	Muhammad Nuryadin	Layanan Sertifikasi Person	Karyawan Swasta & BUMN	3,38
494	Syifa	Layanan Penerbitan LPK	Karyawan Swasta & BUMN	3,33
495	Rini ruleni	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,33
496	vrinandya	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,33
497	prabowo	Layanan Kalibrasi	Pensiunan	3,33
498	Vina dewi juwita	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,33
499	Leni evayanti	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,33
500	Ero Aditya	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,31
501	Feri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,31
502	Lisa	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,31
503	Rio	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,31
504	Feri	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,31
505	Darto	Layanan Sertifikasi Produk	Karyawan Swasta & BUMN	3,31
506	Resna	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,28
507	Ahmad Suryadi	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,28
508	Anis laila sari	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,28
509	Pupud yuwono	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,28
510	Andi	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,28
511	nasikhin	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,28
512	panji	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,28
513	I dewa rai suti ,SE	Administrasi JabFung PMB	Penyelia	3,28
514	Dian Anggraeni	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,28
515	Bagus Satriyo Arianto	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,28

No	Nama Responden	Jenis Layanan	Pekerjaan	IKP (Skala 4)
516	Laila Oktalina br Brahmana,ST	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,28
517	Nira Riestia Rahayu	Administrasi JabFung PMB	Mahir	3,28
518	Yudo Purnomo	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,28
519	ibu lia	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,25
520	Ucokso	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,25
521	Hendi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,25
522	Salman	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,25
523	Gumilang	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,25
524	Ucokso	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,25
525	Weng Fu	Layanan Sertifikasi Produk	Wiraswasta	3,25
526	Ahmad Fauzan Ramli	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,22
527	komalasari	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,22
528	Romadhoni anto	Administrasi JabFung PMB	Terampil	3,22
529	Karyono	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,19
530	Yani	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,19
531	Essi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,19
532	Wihana Suthaq	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,17
533	Sukmawati	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,17
534	Hendra Kustiawan	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,17
535	Rangga Safta Puri	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,17
536	Moko	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,13
537	Denis	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,13
538	Aditya	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,13
539	Hendi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,13
540	kunarni	Layanan Pengujian	Karyawan Swasta & BUMN	3,11
541	nanang	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,11
542	Broto	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	3,11
543	Kuenia rahmayati	Administrasi JabFung PMB	Ahli Pertama	3,11
544	Teguh yudono	Administrasi JabFung PMB	Ahli Muda	3,11
545	Bambang	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,06
546	Audren	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,06
547	Bambang	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,06
548	Yohanes	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	3,00
549	Ibu rany	Layanan Kalibrasi	Karyawan Swasta & BUMN	2,89
550	Santi	Layanan Penerbitan NRP NPB	Karyawan Swasta & BUMN	1,50

**KETERANGAN:**

Interpretasi Indeks	
	Sangat Baik (A)
	Baik (B)
	Kurang Baik (C)
	Tidak Baik (D)