BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PONTIANAK

LAPORAN PELAKSANAAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DIGITAL PEMERINTAH

TAHUN 2026

LAPORAN PELAKSANAAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DIGITAL PEMERINTAH

RINGKASAN EKSEKUTIF
Laporan ini menyajikan pelaksanaan pengukuran kepuasan pengguna layanan digital yang ada di BSPJI Pontianak. Pengukuran dilakukan setelah transaksi layanan selesai diproses, melalui mekanisme umpan balik digital yang terintegrasi dengan layanan.

Data yang dianalisis meliputi transaksi layanan selesai, responden valid, rating kepuasan skala 1–5, umpan balik/NPS, karakteristik responden yang diberikan secara sukarela, serta tindak lanjut perbaikan layanan.

1. LATAR BELAKANG

Zerocalls merupakan aplikasi layanan digital BSPJI Pontianak yang mendukung proses layanan kepada pengguna. Untuk memastikan layanan berjalan sesuai kebutuhan pengguna, diperlukan mekanisme pengukuran kepuasan yang mudah diakses, terukur, terdokumentasi, dan ditindaklanjuti.

Pengukuran kepuasan dilaksanakan melalui umpan balik setelah layanan selesai diproses. Hasilnya digunakan sebagai dasar evaluasi mutu layanan, penetapan prioritas perbaikan, dan pemantauan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

2. MAKSUD DAN TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan digital Zerocalls; memperoleh masukan dan keluhan pengguna; mengukur response rate berdasarkan transaksi selesai yang memenuhi syarat; memastikan aksesibilitas bagi kelompok rentan; serta mendokumentasikan tindak lanjut dan perubahan layanan.

3. RUANG LINGKUP DAN LAYANAN

Ruang lingkup mencakup layanan utama yang tersedia di Zerocalls selama periode pelaporan. Daftar layanan yang ada yaitu pengujian, kalibrasi, sertifikasi, dan bimbingan teknis/diklat, konsultansi, dan halal.

4. METODOLOGI PENGUKURAN

Metode: survei digital pascalayanan melalui widget/pop-up rating atau tombol Berikan Masukan.

Skala kepuasan: 1–5, dengan definisi konsisten (1 sangat tidak puas; 2 tidak puas; 3 cukup puas; 4 puas; 5 sangat puas).

Instrumen tambahan berupa NPS 0–10, kategori masukan (apresiasi/keluhan/saran/pertanyaan) dan komentar.

Populasi: seluruh pelanggan yang sudah menggunakan layanan BSPJI Pontianak berdasarkan data pelanggan yang sudah melakukan transaksi.

Response rate dihitung: responden valid unik ÷ populasi × 100%.

Nilai kepuasan rata-rata dihitung dari jumlah skor rating valid dibagi jumlah rating valid.

5. HASIL PELAKSANAAN DAN CAPAIAN

Jumlah pelanggan yang sudah transaksi selesai yang memenuhi syarat: 518 Transaksi

Jumlah responden valid: 475 Responden

Response rate: 401:517x100%=77.56%.

Rata-rata kepuasan skala 1–5: 4.61

Distribusi rating: skor 1 [0]; skor 2 [0]; skor 3 [0]; skor 4 [158]; skor 5 [243].

Jumlah umpan balik/NPS: 82.56. Hasil NPS dilaporkan terpisah dari indeks kepuasan 1–5 dan tidak dicampur dalam perhitungan rata-rata rating.

6. PELIBATAN KELOMPOK RENTAN

Pelibatan kelompok rentan dihitung hanya apabila pengguna dari kelompok sudah menggunakan salah satu layanan utama, transaksi selesai diproses, dan mengisi umpan balik setelah layanan selesai.

Kelompok yang dilibatkan: Lansia 2 Pelanggan, Penyandang Disabilitas 2 Pelanggan, dan Keterbatasan Literasi Digital 1 Pelanggan.

7. TINDAK LANJUT HASIL UMPAN BALIK

Masukan dikelompokkan berdasarkan tema, tingkat urgensi, jenis layanan, dan dampaknya terhadap pengguna.

Setiap tindak lanjut dicatat dengan elemen: nomor; tanggal; masukan/temuan; analisis penyebab; tindakan perbaikan; penanggung jawab; target waktu; status; tautan/bukti realisasi; dan dampak setelah perbaikan.

Rekap minimal tiga tindak lanjut aktual bila tersedia. Contoh kategori tindak lanjut: penyederhanaan formulir, perbaikan notifikasi/status permohonan, peningkatan kejelasan persyaratan, atau perbaikan aksesibilitas. Contoh tersebut bukan klaim bahwa perbaikan sudah dilakukan.

8. KANAL UMPAN BALIK DAN KETERSEDIAAN PUBLIK

Jelaskan alamat URL halaman kanal umpan balik publik, cara pengguna mengaksesnya, layanan yang dicakup, informasi yang ditampilkan, dan kebijakan perlindungan data pribadi.

Jika dashboard publik disediakan, tampilkan data agregat dan anonim. Jangan menampilkan nama, nomor kontak, nomor transaksi, komentar yang mengandung data pribadi, atau informasi rahasia.

9. DASHBOARD DAN PEMANTAUAN

Jelaskan fitur dashboard: transaksi selesai, responden, response rate, rata-rata rating, distribusi rating, tren bulanan, hasil per layanan, kelompok rentan dalam bentuk agregat, tindak lanjut, serta waktu pembaruan data.

Nyatakan real-time hanya jika data benar-benar diperbarui otomatis dan jeda pembaruan dapat dijelaskan. Jika pembaruan berkala, sebutkan frekuensinya secara jujur.

10. DATA TRANSAKSI DAN KETERHUBUNGAN DATA

Jelaskan sumber data transaksi per layanan, status selesai, tanggal selesai, dan cara menghubungkan transaksi dengan umpan balik tanpa membuka identitas pengguna pada laporan publik.

Pastikan ada aturan satu transaksi-satu respons atau aturan deduplikasi yang jelas. Jika tabel survei saat ini belum memiliki relasi transaksi yang dapat diverifikasi, catat sebagai keterbatasan dan rencana perbaikan; jangan mengklaim keterhubungan yang belum tersedia.

11. EVALUASI DAN RENCANA PERBAIKAN

Uraikan kekuatan, kendala, akar masalah, risiko kualitas data, keterwakilan responden, aksesibilitas, dan konsistensi pelaksanaan survei.

Susun rencana perbaikan dengan kolom: rekomendasi; kegiatan; output; penanggung jawab; target waktu; indikator keberhasilan; dan bukti penyelesaian.

12. KESIMPULAN

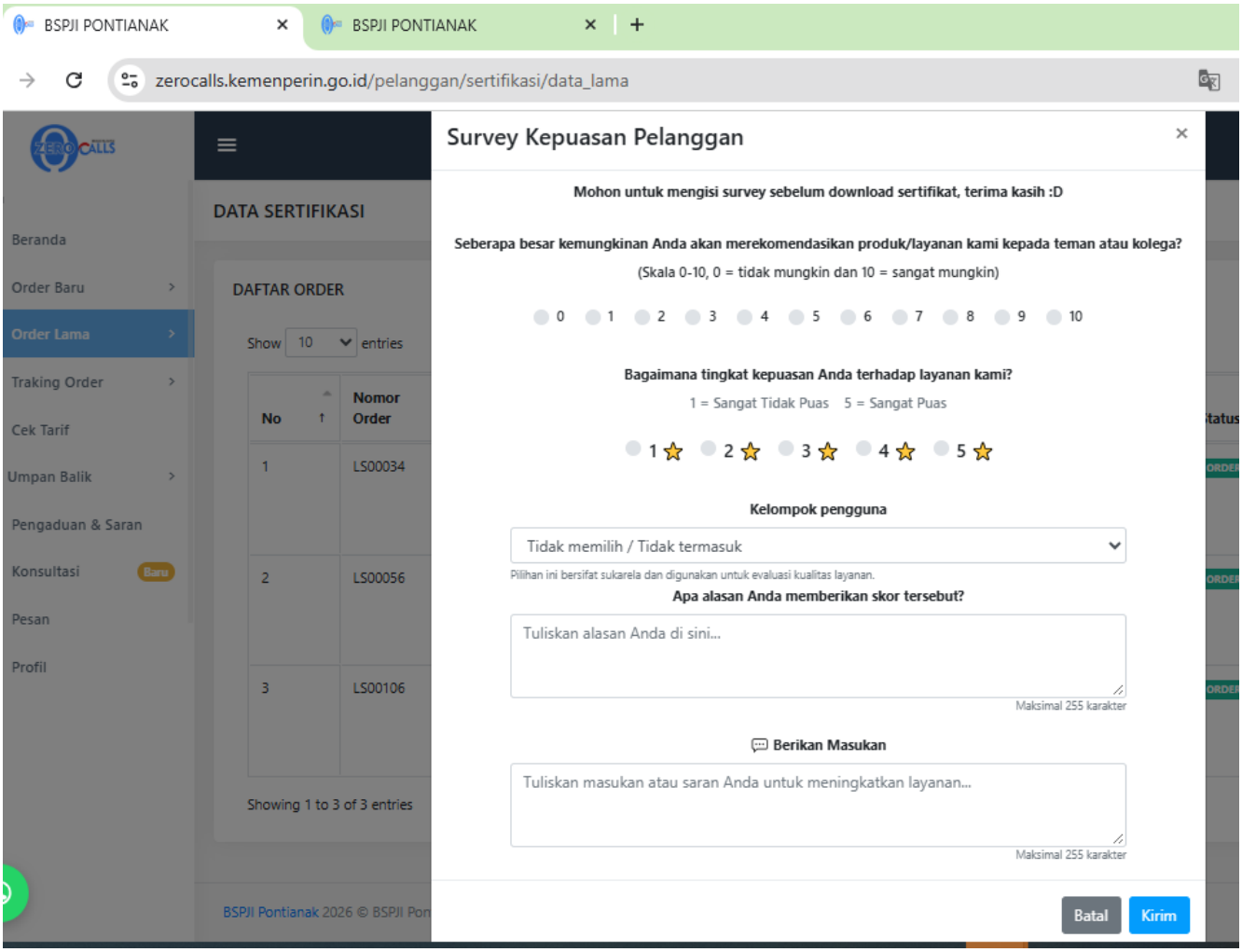
Kesimpulan disusun setelah seluruh data aktual diisi. Nyatakan capaian kepuasan, response rate, pelibatan kelompok rentan, tindak lanjut, ketersediaan kanal publik, cakupan mekanisme umpan balik, dan kondisi dashboard.

Hindari menyatakan suatu kriteria telah terpenuhi apabila bukti implementasi atau data pendukungnya belum tersedia.

13. LAMPIRAN DAN DAFTAR BUKTI SCREENSHOT

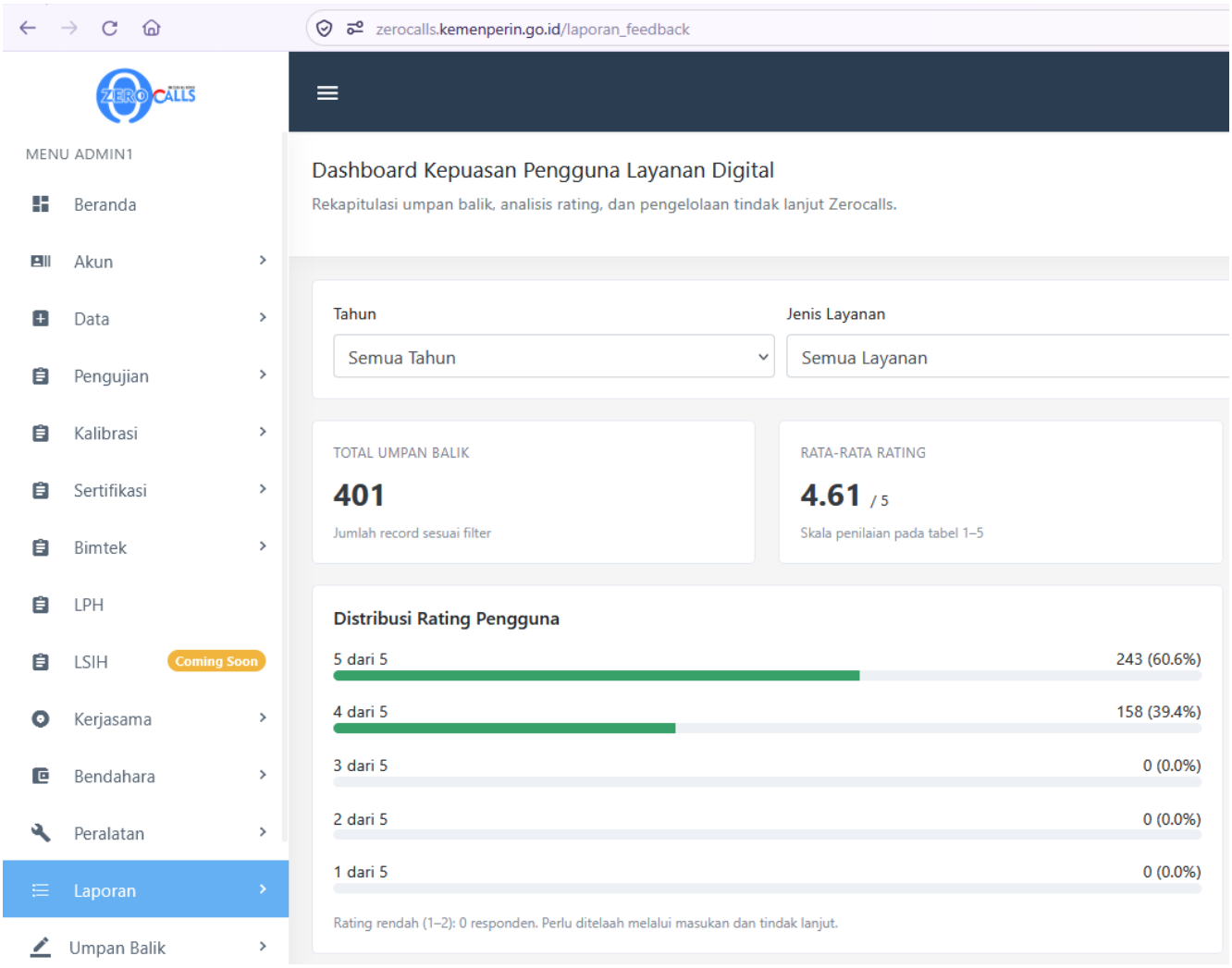
SS-01 – Widget/pop-up rating pada layanan

Survey kepuasan akan muncul ketika layanan sudah selesai dan pengguna akan mendownload sertifikat hasil akhir dari layanan.



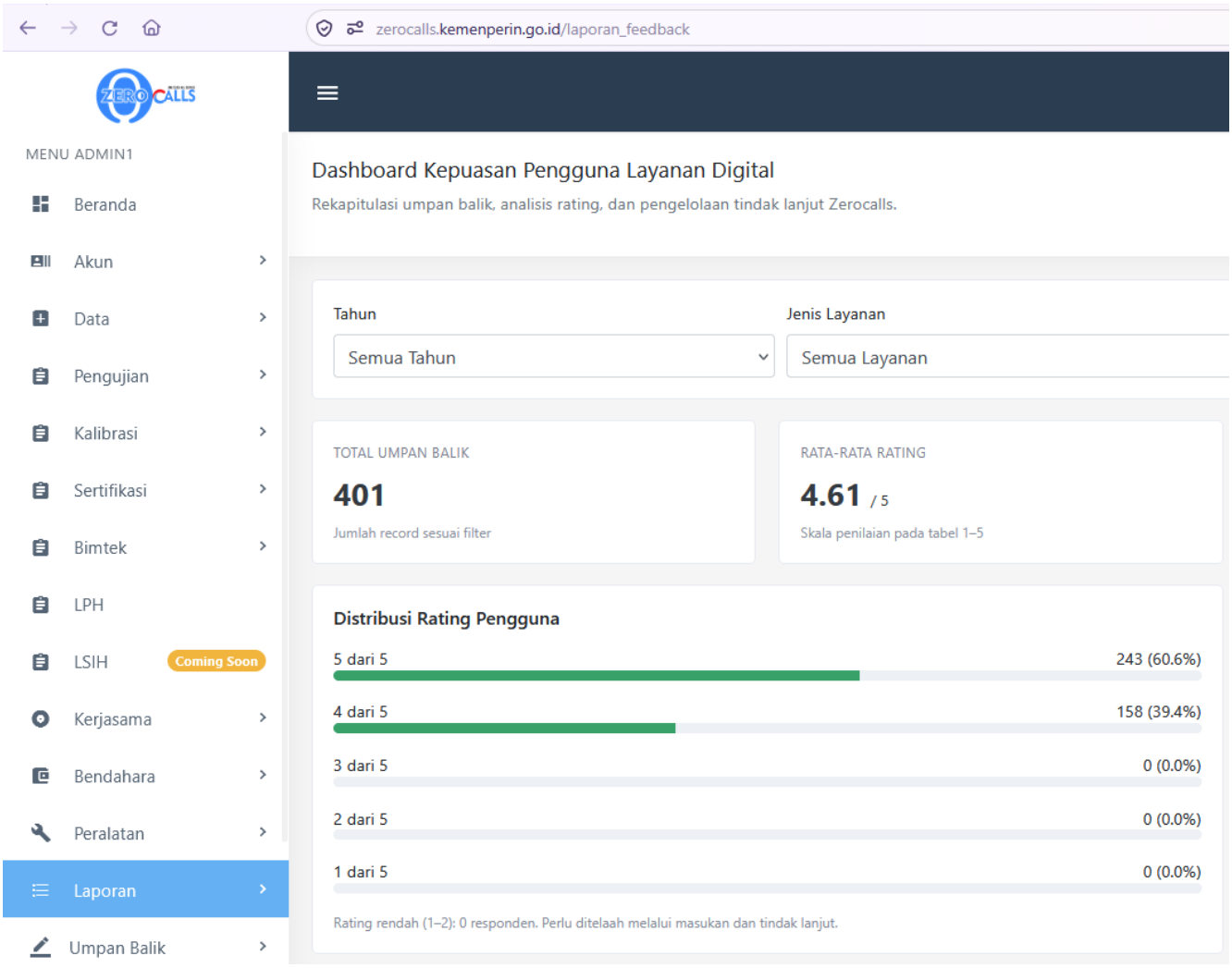
Tanggal: 23 November 2026 URL/Menu: https://zerocalls.kemenperin.go.id/pelanggan/sertifikasi/data_lama

SS-02 – Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan

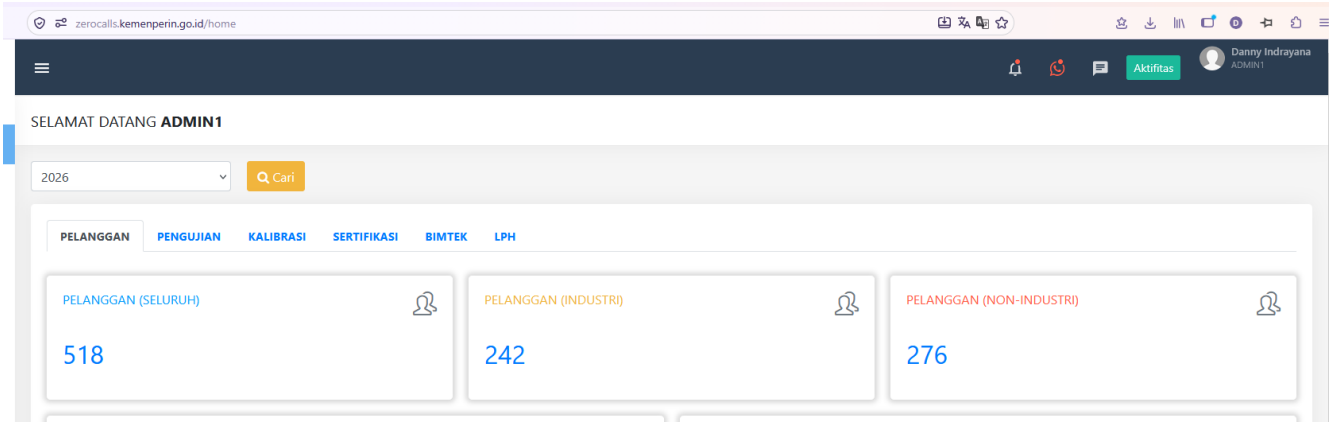


Tanggal: 23 November 2026 URL/Menu: https://zerocalls.kemenperin.go.id/laporan_feedback

SS-03 – Respon Rate Responden

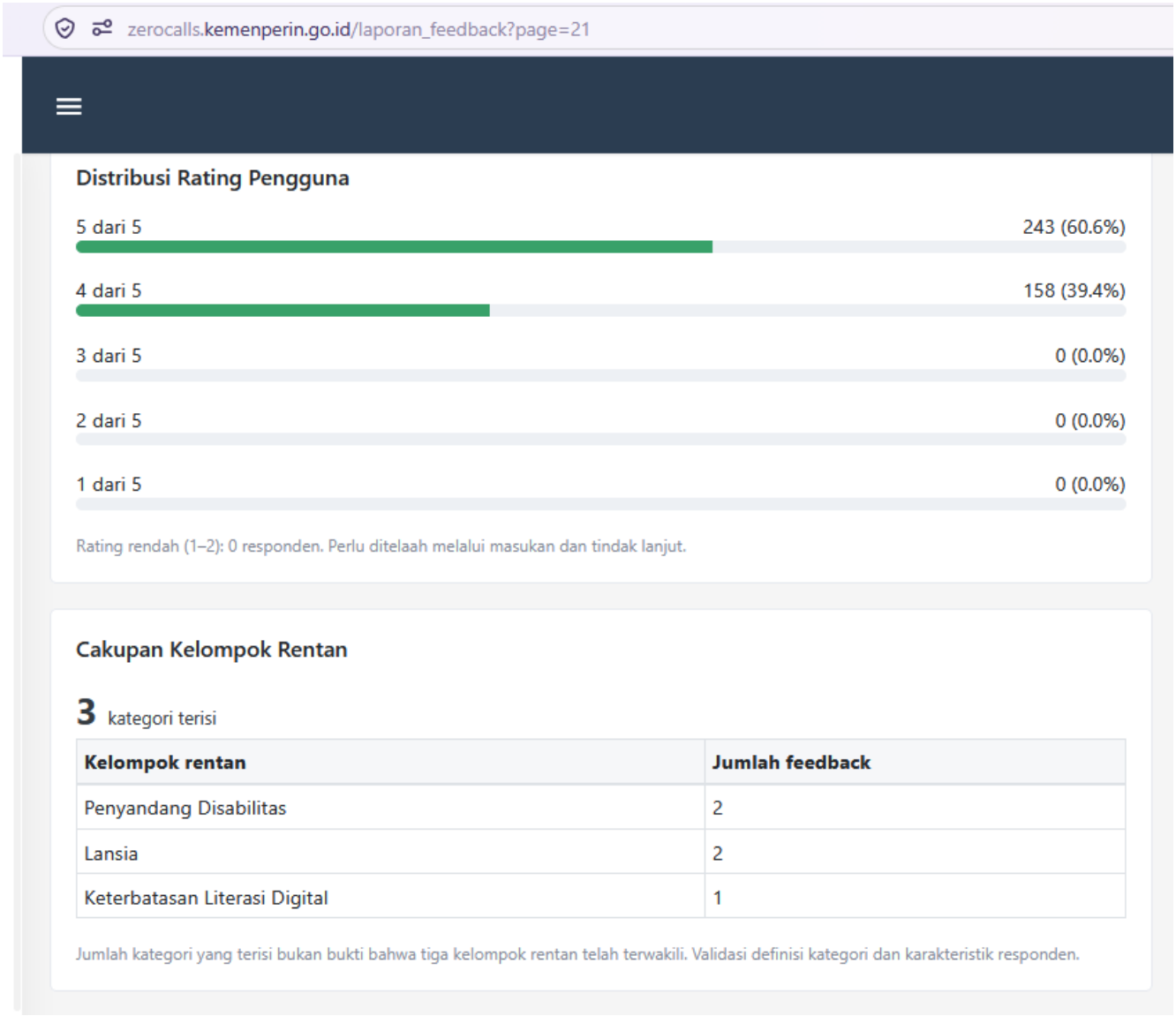


Jumlah Data Responden Survey Valid 401



Jumlah Seluruh Populasi 518

SS-04 – Pelibatan kelompok rentan



06-10-2026 09:50	pengujian	2075	**5/5**	tetap semangat dan sukses selalu	Lansia	0	Belum ada tindak lanjut + Tambah tindak lanjut
Pengujian	85	**5/5**	Pelayanan baik, semoga terus dipertahankan.	Penyandang Disabilitas	0	Belum ada tindak lanjut + Tambah tindak lanjut	
Pengujian	2574	**5/5**	Informasi yang diberikan mudah dipahami.	Keterbatasan Literasi Digital	0	Belum ada tindak lanjut + Tambah tindak lanjut	

Tanggal: 23 November 2026 URL/Menu: https://zerocalls.kemenperin.go.id/laporan_feedback

SS-05 – Tindak lanjut masukan

1	18-09-2026 22:28	sertifikasi	191	**5/5**	agar memperluas lingkup layanan	Tidak diisi	0

Perluasan Ruang Lingkup — Selesai
Menambah Ruang Lingkup Layanan Sertifikasi Baru Yaitu kopi premik dan pati jagung
Zuhrawaty | 30-10-2026
Kembalikan ke proses
+ Tambah tindak lanjut

05-10-2026 13:42	pengujian	907	**4/5**	Lebih dipercepat dalam pengujian	Tidak diisi	0

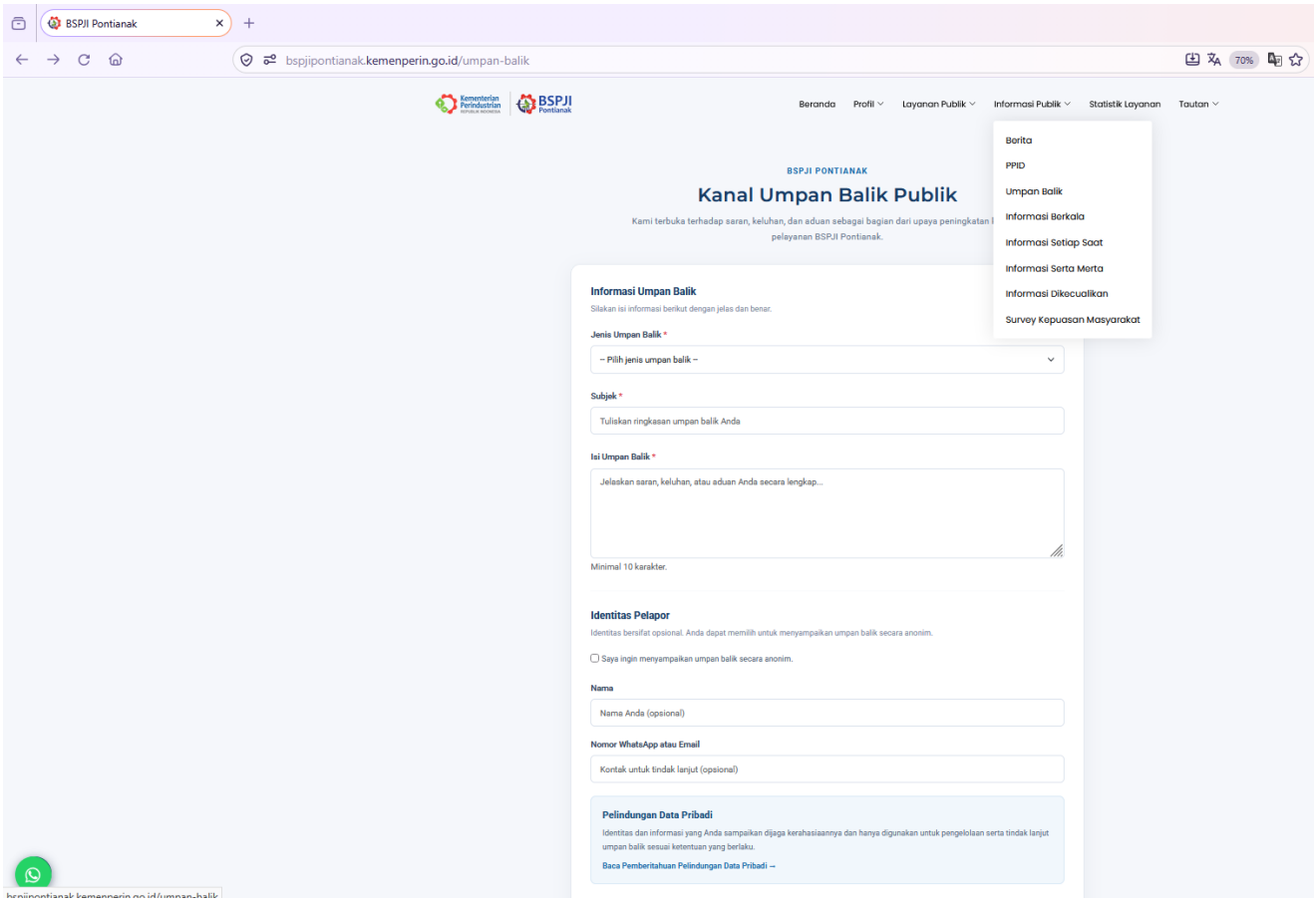
Perubahan SLA — Selesai
SLA layanan Pengujian di percepat menjadi 14 hari dari sebelumnya 18 hari kerja
Yuspriyanto | 28-10-2026
Kembalikan ke proses
+ Tambah tindak lanjut

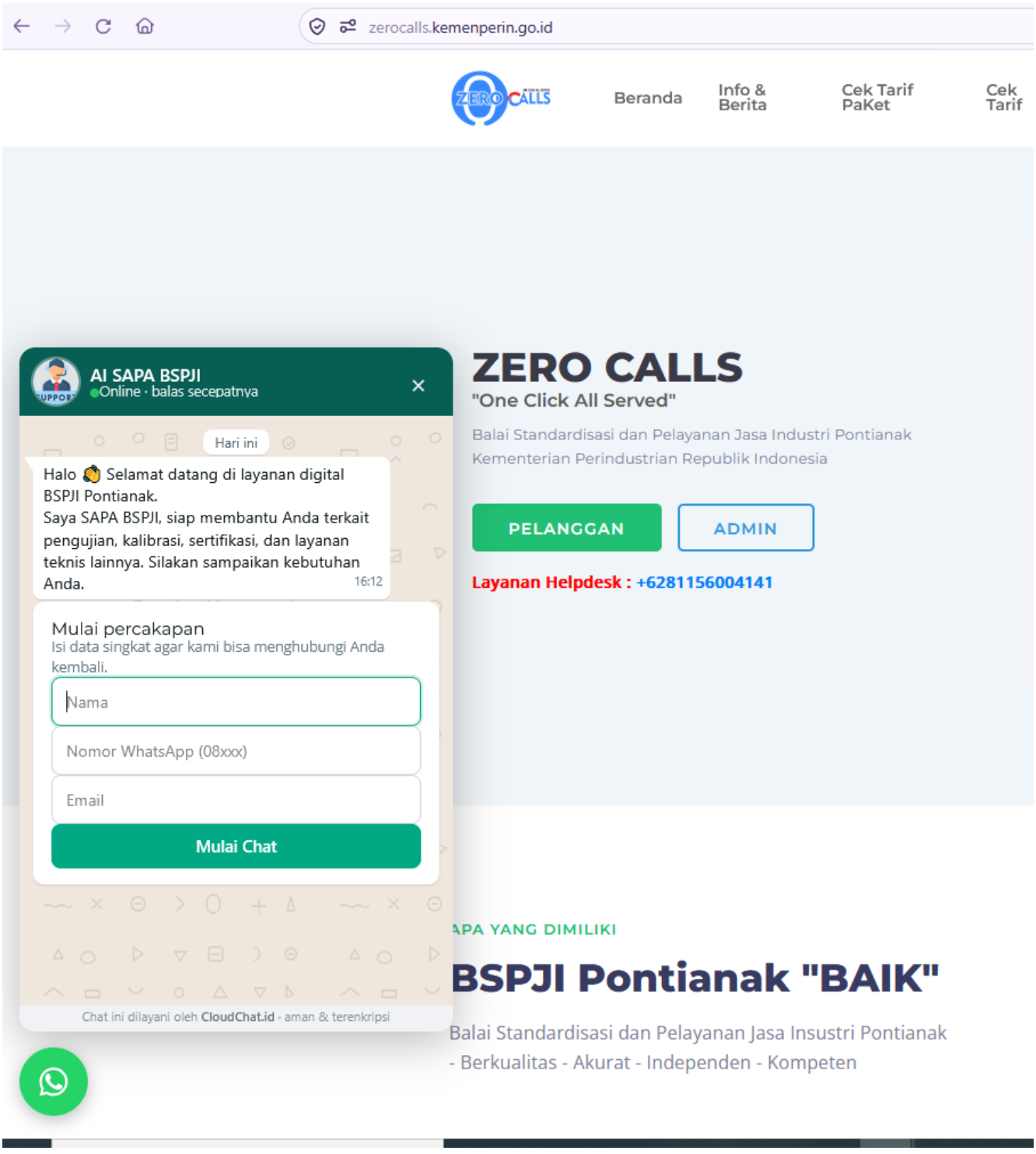
11-09-2026 08:21	Pengujian	2569	**4/5**	Mohon informasi perkembangan proses dapat disampaikan lebih rutin.	Tidak diisi	0

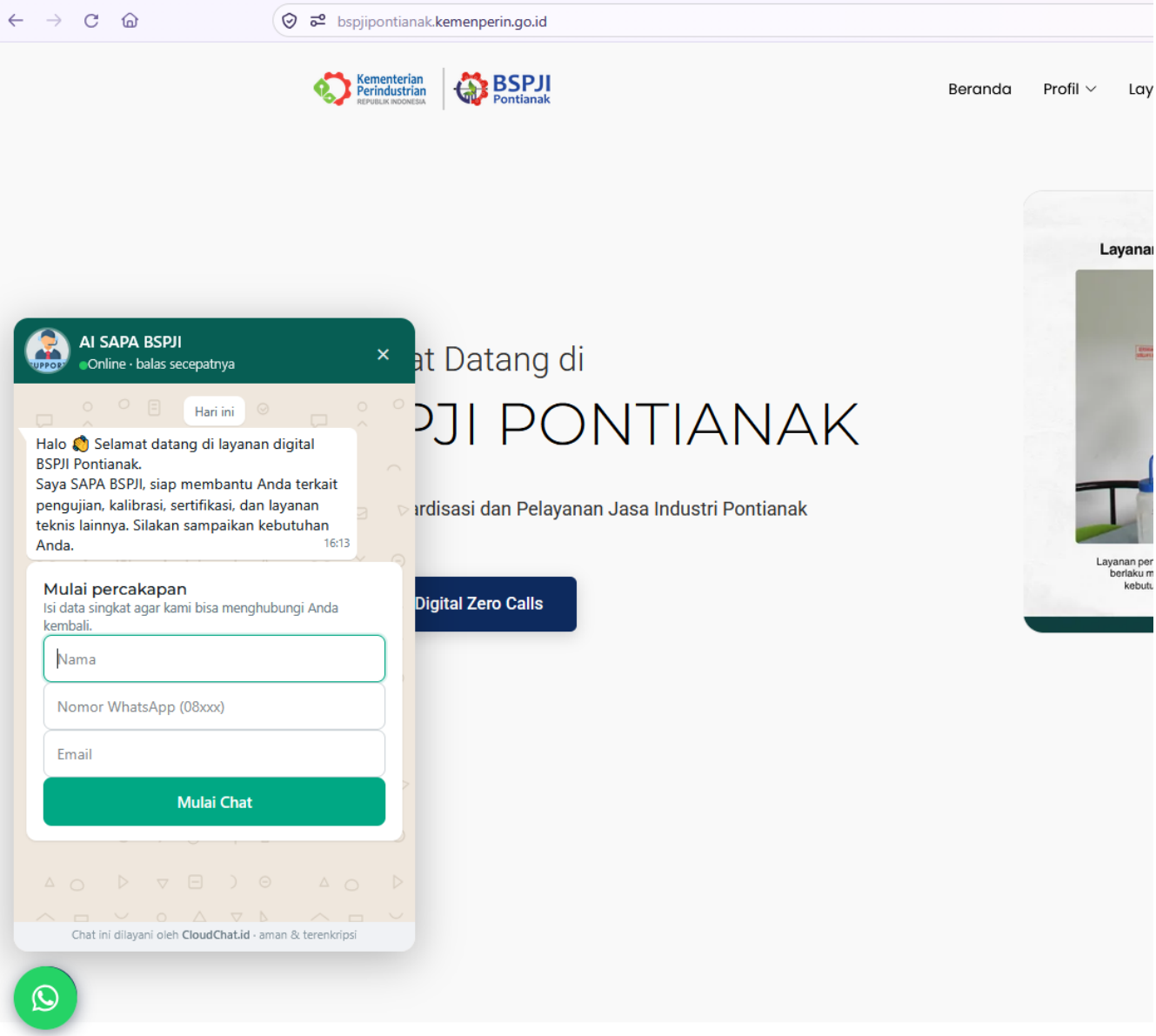
Penyediaan Notifikasi Rutin — Proses
Mengusulkan pengajuan WA API agar bisa digunakan sebagai notifikasi rutin setiap proses berjalan
Danny Indrayana | 30-09-2026
Tandai selesai
+ Tambah tindak lanjut

Tanggal: 23 November 2026 URL/Menu: zerocalls.kemenperin.go.id/laporan_feedback

SS-04 – Kanal umpan balik publik




zerocalls.kemenperin.go.id
Beranda
Info & Berita
Cek Tarif PaKet
Cek Tarif
AI SAPA BSPJI
Online · balas secepatnya
Hari ini
Halo Selamat datang di layanan digital BSPJI Pontianak.
Saya SAPA BSPJI, siap membantu Anda terkait pengujian, kalibrasi, sertifikasi, dan layanan teknis lainnya. Silakan sampaikan kebutuhan Anda.
16:12
Mulai percakapan
Isi data singkat agar kami bisa menghubungi Anda kembali.
Nama
Nomor WhatsApp (08xxx)
Email
Mulai Chat
Chat ini dilayani oleh CloudChat.id · aman & terenkripsi
ZERO CALLS
"One Click All Served"
Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak
Kementerian Perindustrian Republik Indonesia
PELANGGAN
ADMIN
Layanan Helpdesk : +6281156004141
APA YANG DIMILIKI
BSPJI Pontianak "BAIK"
Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Insustri Pontianak
- Berkualitas - Akurat - Independen - Kompeten



[TEMPEL SCREENSHOT SS-04 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

SS-05 – Mekanisme umpan balik seluruh layanan
Petunjuk pengambilan: Ambil bukti form/widget pada setiap layanan digital yang masuk ruang lingkup. Buat satu screenshot per layanan atau matriks layanan dengan tautan bukti.

[TEMPEL SCREENSHOT SS-05 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

SS-06 – Admin: daftar respons masuk
Petunjuk pengambilan: Login admin; buka menu survei/NPS/feedback; tampilkan daftar respons dan tanggal. Samarkan identitas dan data pribadi.

[TEMPEL SCREENSHOT SS-06 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

SS-07 – Data transaksi selesai
Petunjuk pengambilan: Buka laporan transaksi per layanan dengan filter periode dan status selesai. Tampilkan total transaksi/populasi yang menjadi denominator.

[TEMPEL SCREENSHOT SS-07 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

SS-08 – Data responden dan ekspor raw data
Petunjuk pengambilan: Tampilkan jumlah responden valid dan fungsi ekspor. Simpan raw data asli secara terpisah untuk unggahan Lemon; screenshot bukan pengganti raw data.

[TEMPEL SCREENSHOT SS-08 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

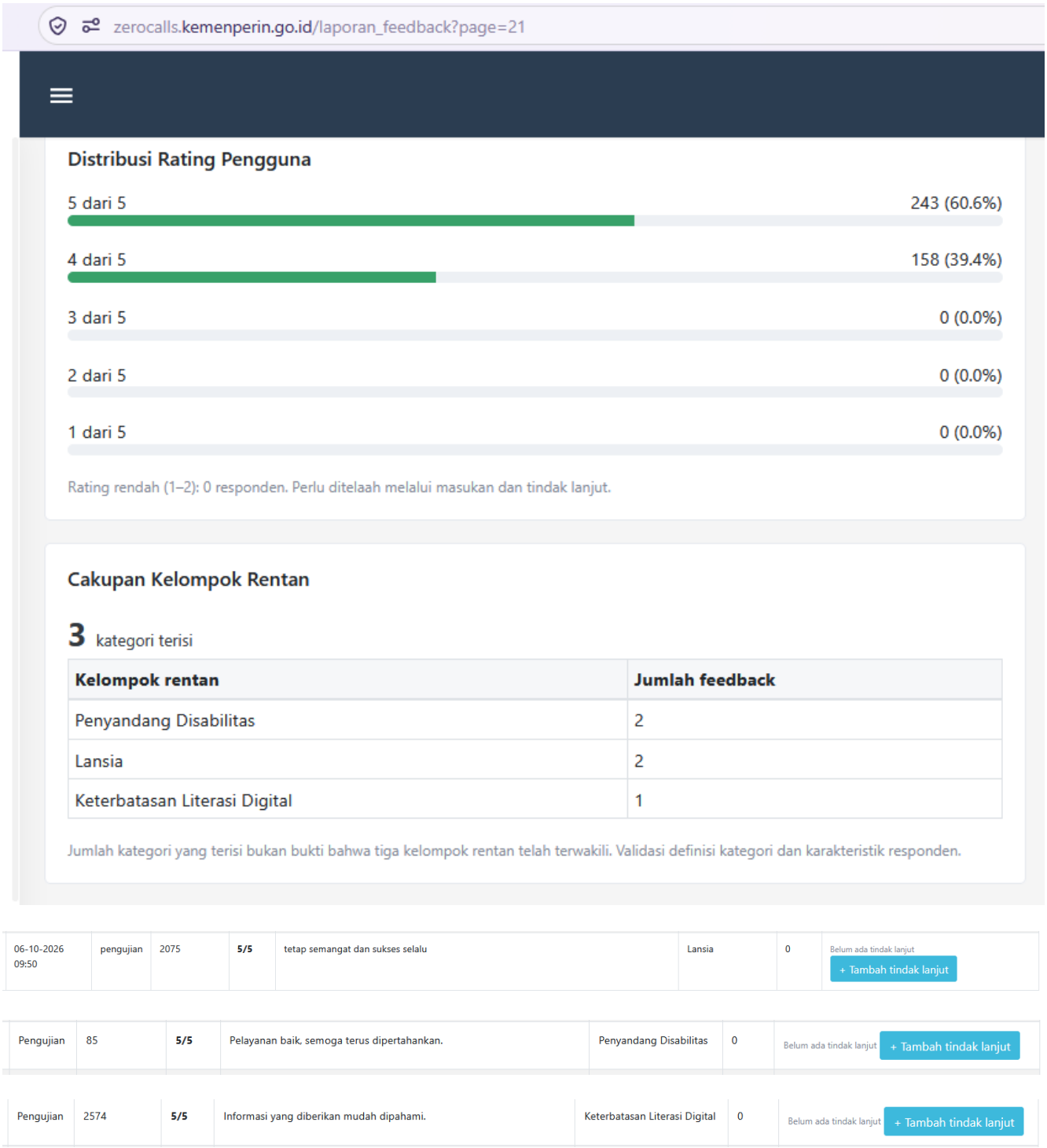
SS-09 – Dashboard kepuasan internal
Petunjuk pengambilan: Tampilkan total transaksi, responden, response rate, rata-rata rating, distribusi skor, tren, dan filter layanan/periode.

[TEMPEL SCREENSHOT SS-09 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

SS-10 – Dashboard publik real-time
Petunjuk pengambilan: Buka dashboard tanpa login; tunjukkan waktu pembaruan dan data agregat. Pastikan tidak ada data pribadi.

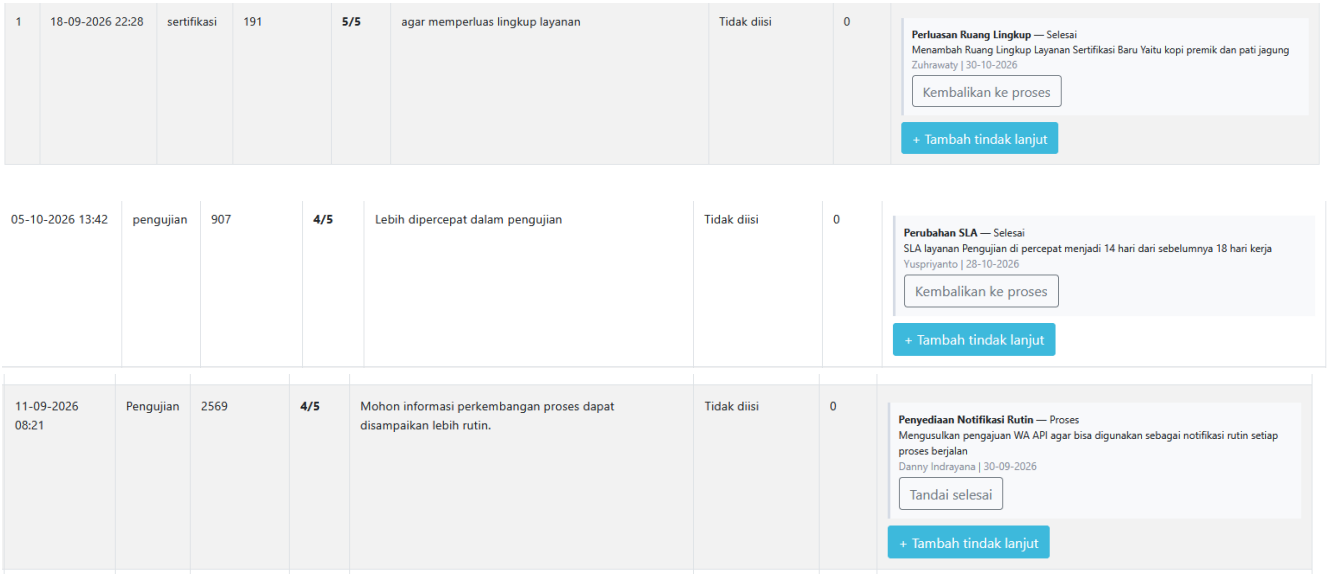
[TEMPEL SCREENSHOT SS-10 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

SS-11 – Analisis per kelompok rentan



Tanggal: 23 November 2026 URL/Menu: https://zerocalls.kemenperin.go.id/laporan_feedback

SS-12 – Tindak lanjut masukan



Tanggal: 23 November 2026 URL/Menu: zerocalls.kemenperin.go.id/laporan_feedback

SS-13 – Log perubahan layanan

Petunjuk pengambilan: Buka halaman publik riwayat perubahan yang berasal dari evaluasi kepuasan, lengkap dengan tanggal dan ringkasan perubahan.

[TEMPEL SCREENSHOT SS-13 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

SS-14 – SKM Online

Petunjuk pengambilan: Jika digunakan, ambil tampilan instrumen/halaman SKM Online, periode, dan rekap hasil. Jika belum digunakan, jangan masukkan klaim ini.

[TEMPEL SCREENSHOT SS-14 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

SS-15 – Analisis AI umpan balik

Petunjuk pengambilan: Hanya jika sudah diterapkan: tampilkan pengelompokan tema/sentimen berbantuan AI, periode, jumlah data, dan validasi petugas. Jangan tampilkan data pribadi.

[TEMPEL SCREENSHOT SS-15 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

SS-16 – Rekap tahunan/data series
Petunjuk pengambilan: Tampilkan perbandingan data per bulan dan tahun, serta arsip data tahunan yang dapat ditelusuri.

[TEMPEL SCREENSHOT SS-16 DI SINI]
Tanggal: [isi] | URL/Menu: [isi]

CATATAN PENGHITUNGAN DAN VALIDASI

- Response rate = responden valid unik ÷ transaksi selesai yang memenuhi syarat × 100%. Simpan query/rekap sumber dan jelaskan aturan deduplikasi.
- Rata-rata kepuasan = total skor rating 1–5 ÷ jumlah rating valid. NPS 0–10 dilaporkan terpisah.
- Untuk target 2,25: rata-rata kepuasan harus >4; response rate >70%; 3 kelompok rentan benar-benar menggunakan layanan dan memberi umpan balik; tindak lanjut lebih dari 2 dan tersedia daring; kanal publik; laporan; data transaksi; mekanisme langsung pada seluruh layanan; dashboard publik real-time.
- Nilai 2,55 pada lembar kriteria memuat syarat >5 pada skala 1–5 yang tidak mungkin dicapai. Minta klarifikasi tertulis dari penilai sebelum menyatakan target tersebut terpenuhi.
- Raw data diunggah melalui Lemon sesuai arahan penilaian. Laporan DOCX dan PDF harus searchable, diperbarui tahunan, dan data disimpan sebagai data series.