**LAPORAN KEGIATAN**

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAN PERSEPSI KORUPSI

**BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI**

**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PONTIANAK**

Jl. Budi Utomo No. 41, Telp. (0561) 881393, 884442, Fax. (0561) 881533

**2023**

# KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan HidayahNya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak Tahun 2023 dapat dilaksanakan. Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima, hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan adanya hasil survey indeks kepuasan masyarakat dan indeks persepsiini, diharapkan seluruh pimpinan dan pegawai BSPJI Pontianak mempunyai komitmen yang kuat untuk melaksanakan dan mengimplementasikan perbaikan pelayanan secara terus menerus.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Pontianak, Desember 2023

**Penyusun Laporan**

## DAFTAR ISI


KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... ii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Dasar Hukum ..... 2

C. Tujuan ..... 2

D. Sasaran ..... 3

E. Ruang Lingkup ..... 3

F. Keluaran ..... 4

BAB II METODE ..... 5

A. Penetapan Jumlah Responden ..... 6

B. Pengumpulan Data ..... 7

C. Pengolahan dan Analisis Data ..... 7

D. Variabel Pertanyaan ..... 9

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 12

A. Profil Responden ..... 12

B. Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi 14

C. Analisis Kinerja Pelayanan BSPJI Pontianak..... 23

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI ..... 27

A. Kesimpulan ..... 27

B. Rekomendasi ..... 30

LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 31

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Hasil atas survey tersebut dapat berupa indeks, yaitu indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang berisikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif

dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di BSPJI Pontianak pada tahun 2023.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BSPJI Pontianak pada tahun 2023.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menetri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## C. Tujuan

Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di BSPJI Pontianak.

## D. Sasaran

Adapun yang menjadi sasaran dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan BSPJI Pontianak.
2. Mendorong BSPJI Pontianak untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong BSPJI Pontianak untuk selalu inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## E. Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan kepada pengguna layanan jasa pengujian, jasa layanan kalibrasi dan layanan sertifikasi, sebanyak 190 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan yaitu BSPJI Pontianak kepada pelanggannya. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliable dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia, dengan merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang meliputi :

1. Persyaratan

   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Balai Riset dan Standardisasi Industri Pontianak

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur

   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan Balai Riset dan Standardisasi Industri Pontianak

3. Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/tarif

   Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi pelaksana

   Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

7. Perilaku pelaksana

   Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## F. Keluaran

Adapun yang menjadi keluaran dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BSPJI Pontianak berupa indeks kepuasan masyarakat (IKM).

# BAB II
# M E T O D E

## A. Penetapan Jumlah Responden

Metode yang digunakan dalam menghitung jumlah responden yang akan ditetapkan dalam survey tersebut adalah dengan menggunakan Metode Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 . N. P. Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P. Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Maka berdasarkan rumus tersebut dapat dihitung jumlah Responden yang akan di survey dan atau berdasarkan Lampiran II Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan Lampiran II Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie tersebut di atas bahwa dengan jumlah populasi atau pelanggan didapat sampel sebanyak 190 Responden. Akan tetapi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat selain dilakukan secara langsung bertatap muka dengan responden juga dilakukan secara online melalui aplikasi layanan Zerocalls, dimana dari 333 pelanggan tersebut yang mengisi survei kepuasan masyarakat sebanyak 190 responden,

sehingga sampel yang diambil sebagai responden pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2023 ini sebanyak 190 responden.

## B. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara survey lapangan yaitu menyebarkan kuesioner secara langsung, penyebaran kuesioner atau tatap muka, penyebaran kuesioner melalu petugas front office dan pengisian melalui Aplikasi Zero Calls. Kuesioner yang berhasil dikumpulkan baik melalui tatap muka langsung maupun melalui online Aplikasi layanan Zero Calls berjumlah 190 responden, yang berasal dari responden pelanggan layanan pengujian sebanyak 147 responden, pelanggan layanan kalibrasi sebanyak 32 responden, pelanggan layanan sertifikasi sebanyak 7 responden dan pelanggan layanan diklat sebanyak 4 responden.

## C. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan menggunakan Pengukuran Skala Likert, yaitu :

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

jika unsur yang dikaji sebanyak 23 (duapuluh tiga) unsur pertanyaan, maka :

$$\text{Bobot nilai rata–rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{23} = 0{,}04$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 23 (duapuluh tiga) unsur pertanyaan yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel Kriteria Nilai Indeks Indikator**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

## D. Varibel Pertanyaan

Variabel pertanyaan dalam kuesioner survey kepuasan masyarakat mengacu kepada ruang lingkup survey kepuasan masyarakat sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu :

1. Persyaratan
   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak.
3. Waktu Penyelesaian
   Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

   Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

   Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

   Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

   Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Oleh karena itu berdasarkan ruang lingkup survey tersebut di atas, maka dikembangkan beberapa pertanyaan sebagai variabel pertanyaan dalam kuesioner survey kepuasan masyarakat, yaitu :

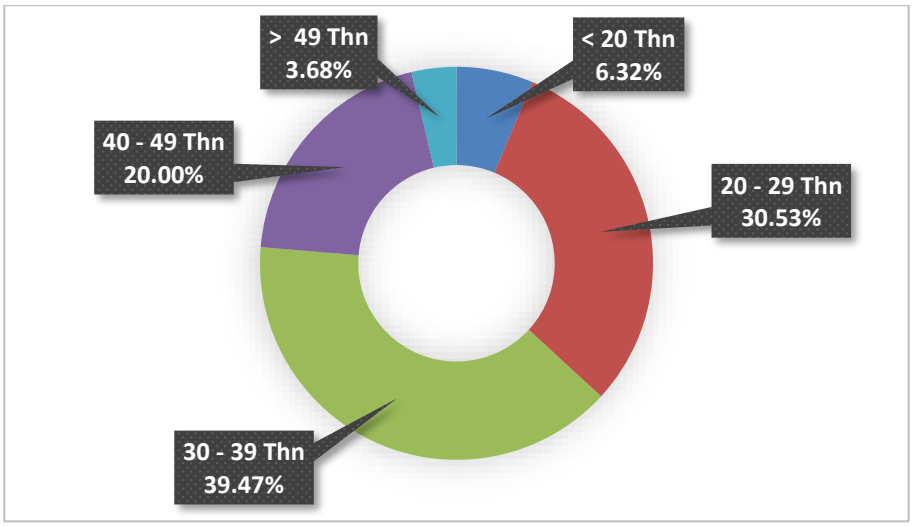
| Var. | Variabel Pertanyaan |
|---|---|
| V1 | Informasi tentang persyaratan dapat diperoleh dan dipahami dengan mudah dan jelas |
| V2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah |
| V3 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan wajar dan sesuai dengan keperluan |
| V4 | Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dapat diperoleh dengan mudah |
| V5 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipahami dengan mudah dan jelas |
| V6 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah sesuai dengan yang ditetapkan |
| V7 | Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan mudah dan jelas |
| V8 | Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan |
| V9 | Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas |
| V10 | Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas |
| V11 | Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas |
| V12 | Seluruh produk/jasa layanan berfungsi , mudah dan cepat untuk diakses |
| V13 | Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan |
| V14 | Petugas pelayanan berkompeten memberikan solusi setiap permasalahan dalam layanan |
| V15 | Petugas pelayanan cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan |
| V16 | Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan layanan |
| V17 | Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline call center/online) jelas dan mudah diakses |
| V18 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan |
| V19 | *Petugas pelayanan pengaduan cepat dalam menanggapi pengaduan |
| V20 | Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan |
| V21 | Memiliki ruang tunggu dan fasilitas yang reprensentatif |
| V22 | Aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk dipahami dan digunakan (user friendly) |
| V23 | Informasi yang disajikan dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan |

# BAB III

# HASIL DAN PEMBAHASAN

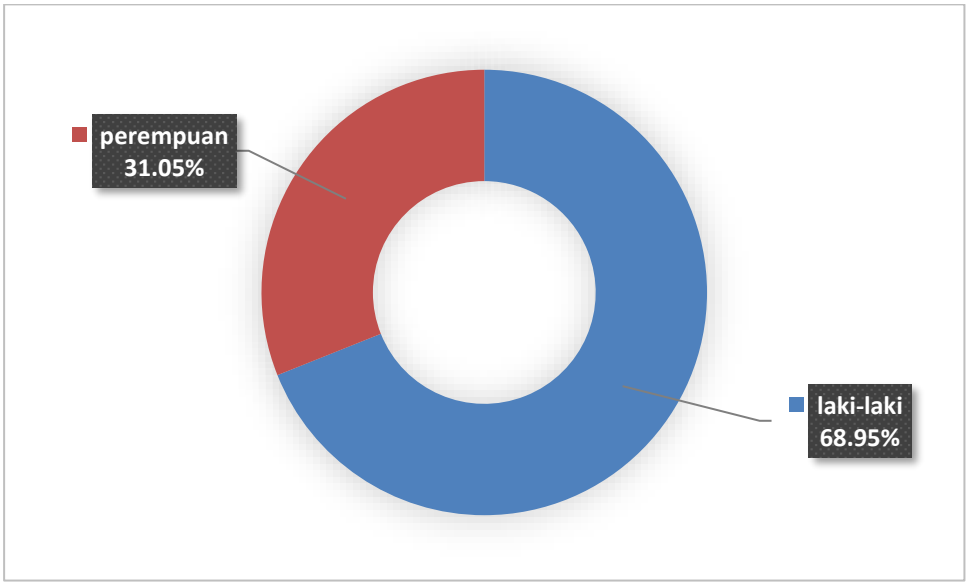
## A. Profil Responden

1. Responden Berdasarkan Umur



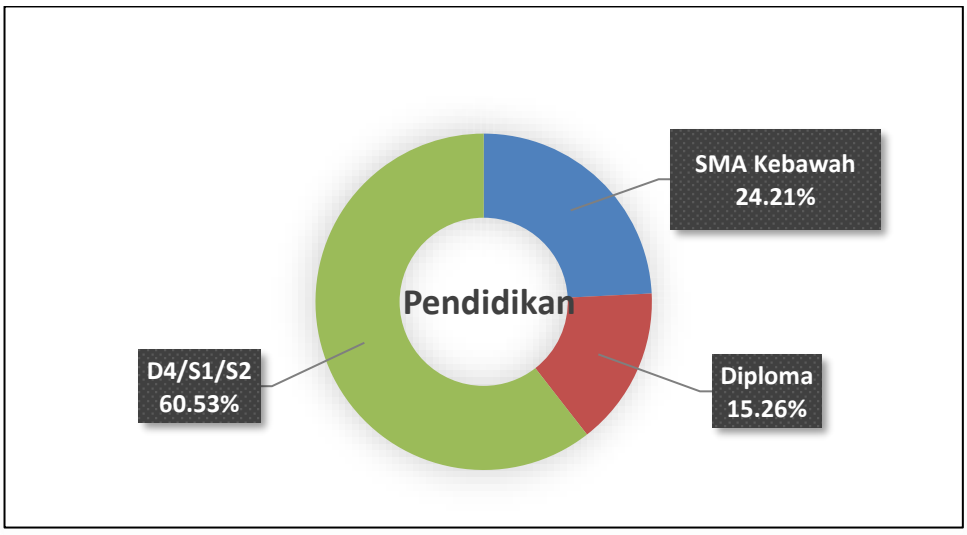

Jika dilihat data responden berdasarkan kelompok umur di atas, bahwa dari 190 responden survey kepuasan masyarakat, terdapat 7 orang atau sebesar 3,68% merupakan kelompok umur diatas 49 tahun yang merupakan responden paling terkecil, kemudian urutan kedua kelompok umur < 20 tahun sebanyak 12 orang atau sebesar 6,32 %, selanjutnya kelompok umur 40 - 49 tahun sebanyak 38 orang responden atau sebesar 20,00% sebagai urutan ketiga, sedangkan kelompok umur 20 - 29 tahun yang merupakan urutan keempat sebanyak 58 orang responden atau sebesar 30,53%, dan untuk kelompok umur di 30 - 39 tahun sebanyak 75 orang responden atau sebesar 39,47% diurutan kelima yang terbesar.

2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin




Dari 190 orang responden, responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebesar 131 orang atau 68,95 %, sedangkan berjenis kelamin wanita sebanyak 59 orang atau sebesar 31,05 %.

3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Dari 190 orang responden tersebut, responden terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir adalah adalah D4/S1/S2 yaitu sebanyak 115 orang responden atau sebanyak 60,53%, sedangkan untuk pendidikan SMA ke bawah merupakan jumlah kedua terbanyak yaitu 46 orang responden atau sebanyak 24,21 %, dan urutan terakhir yaitu sebanyak 29 orang responden atau 15,26 % yang mempunyai pendidikan Diploma.

## B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat diukur melalui survey terhadap 190 orang responden, yang terdiri dari responden untuk pelayanan penguji sebanyak 147 orang responden, pelayanan kalibrasi sebanyak 32 orang responden, pelayanan sertifikasi produk sebanyak 7 orang responden, dan pelayanan diklat sebanyak 4 orang responden, dengan nilai masing-masing variabel pelayanan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Keseluruhan Jasa Pelayanan untuk masing-masing variabel pelayanan.

| Var. | Variabel Pelayanan | Nilai | Kualitas Pelayanan |
|---|---|---|---|
| V1 | Informasi tentang persyaratan dapat diperoleh dan dipahami dengan mudah dan jelas | 3,71 | Sangat Baik |
| V2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah | 3,74 | Sangat Baik |
| V3 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan wajar dan sesuai dengan keperluan | 3,74 | Sangat Baik |
| V4 | Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dapat diperoleh dengan mudah | 3,74 | Sangat Baik |
| V5 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipahami dengan mudah dan jelas | 3,72 | Sangat Baik |

| | | | |
|---|---|---|---|
| V6 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah sesuai dengan yang ditetapkan | 3,73 | Sangat Baik |
| V7 | Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan mudah dan jelas | 3,71 | Sangat Baik |
| V8 | Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan | 3,71 | Sangat Baik |
| V9 | Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas | 3,73 | Sangat Baik |
| V10 | Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas | 3,74 | Sangat Baik |
| V11 | Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas | 3,73 | Sangat Baik |
| V12 | Seluruh produk/jasa layanan berfungsi , mudah dan cepat untuk diakses | 3,71 | Sangat Baik |
| V13 | Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan | 3,72 | Sangat Baik |
| V14 | Petugas pelayanan berkompeten memberikan solusi setiap permasalahan dalam layanan | 3,71 | Sangat Baik |
| V15 | Petugas pelayanan cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan | 3,74 | Sangat Baik |
| V16 | Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan layanan | 3,72 | Sangat Baik |
| V17 | Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline call center/online) jelas dan mudah diakses | 3,69 | Sangat Baik |
| V18 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan | 3,70 | Sangat Baik |
| V19 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan | 3,70 | Sangat Baik |
| V20 | Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan | 3,70 | Sangat Baik |
| V21 | Memiliki ruang tunggu dan fasilitas yang reprensentatif | 3,74 | Sangat Baik |
| V22 | Aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk dipahami dan digunakan (user friendly) | 3,74 | Sangat Baik |
| V23 | Informasi yang disajikan dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan | 3,74 | Sangat Baik |
| | **Jumlah Indeks** | **3,69** | |
| | **Jumlah Rata-Rata Indeks** | | **Sangat Baik** |

Berdasarkan data tersebut di atas bahwa sebanyak 190 responden yang memberikan penilaian terhadap kinerja layanan BSPJI Pontianak yang diukur melalui indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan pelayanan yaitu sebesar 3,69 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,60.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Jasa Pelayanan Pengujian untuk masing-masing variabel pelayanan.

| Var. | Variabel Pelayanan | Nilai | Kualitas Pelayanan |
|---|---|---|---|
| V1 | Informasi tentang persyaratan dapat diperoleh dan dipahami dengan mudah dan jelas | 3,69 | Sangat Baik |
| V2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah | 3,71 | Sangat Baik |
| V3 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan wajar dan sesuai dengan keperluan | 3,72 | Sangat Baik |
| V4 | Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dapat diperoleh dengan mudah | 3,72 | Sangat Baik |
| V5 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipahami dengan mudah dan jelas | 3,71 | Sangat Baik |
| V6 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah sesuai dengan yang ditetapkan | 3,71 | Sangat Baik |
| V7 | Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan mudah dan jelas | 3,69 | Sangat Baik |
| V8 | Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan | 3,70 | Sangat Baik |
| V9 | Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas | 3,72 | Sangat Baik |
| V10 | Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas | 3,73 | Sangat Baik |
| V11 | Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas | 3,71 | Sangat Baik |
| V12 | Seluruh produk/jasa layanan berfungsi , mudah dan cepat untuk diakses | 3,69 | Sangat Baik |

| | | | |
|---|---|---|---|
| V13 | Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan | 3,70 | Sangat Baik |
| V14 | Petugas pelayanan berkompeten memberikan solusi setiap permasalahan dalam layanan | 3,70 | Sangat Baik |
| V15 | Petugas pelayanan cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan | 3,70 | Sangat Baik |
| V16 | Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan layanan | 3,71 | Sangat Baik |
| V17 | Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline call center/online) jelas dan mudah diakses | 3,71 | Sangat Baik |
| V18 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan | 3,67 | Sangat Baik |
| V19 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan | 3,68 | Sangat Baik |
| V20 | Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan | 3,68 | Sangat Baik |
| V21 | Memiliki ruang tunggu dan fasilitas yang reprensentatif | 3,73 | Sangat Baik |
| V22 | Aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk dipahami dan digunakan (user friendly) | 3,73 | Sangat Baik |
| V23 | Informasi yang disajikan dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan | 3,71 | Sangat Baik |
| | **Jumlah Indeks** | **3,67** | |
| | **Jumlah Rata-Rata Indeks** | | **Sangat Baik** |

Survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja jasa layanan pengujian dilaksanakan oleh 147 orang responden. Dimana berdasarkan tabel di atas indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,67 di atas target yang ditetapkan yaitu sebesar 3,60. .

3. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Jasa Pelayanan Kalibrasi untuk masing-masing variabel pelayanan.

| Var. | Variabel Pelayanan | Nilai | Kualitas Pelayanan |
|---|---|---|---|
| V1 | Informasi tentang persyaratan dapat diperoleh dan dipahami dengan mudah dan jelas | 3,75 | Sangat Baik |
| V2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah | 3,78 | Sangat Baik |
| V3 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan wajar dan sesuai dengan keperluan | 3,75 | Sangat Baik |
| V4 | Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dapat diperoleh dengan mudah | 3,78 | Sangat Baik |
| V5 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipahami dengan mudah dan jelas | 3,75 | Sangat Baik |
| V6 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah sesuai dengan yang ditetapkan | 3,75 | Sangat Baik |
| V7 | Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan mudah dan jelas | 3,78 | Sangat Baik |
| V8 | Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan | 3,72 | Sangat Baik |
| V9 | Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas | 3,75 | Sangat Baik |
| V10 | Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas | 3,72 | Sangat Baik |
| V11 | Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas | 3,75 | Sangat Baik |
| V12 | Seluruh produk/jasa layanan berfungsi , mudah dan cepat untuk diakses | 3,72 | Sangat Baik |
| V13 | Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan | 3,75 | Sangat Baik |
| V14 | Petugas pelayanan berkompeten memberikan solusi setiap permasalahan dalam layanan | 3,72 | Sangat Baik |
| V15 | Petugas pelayanan cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan | 3,72 | Sangat Baik |
| V16 | Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan layanan | 3,78 | Sangat Baik |
| V17 | Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline call center/online) jelas dan mudah diakses | 3,72 | Sangat Baik |
| V18 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan | 3,75 | Sangat Baik |

| | | | |
|---|---|---|---|
| V19 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan | 3,72 | Sangat Baik |
| V20 | Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan | 3,72 | Sangat Baik |
| V21 | Memiliki ruang tunggu dan fasilitas yang reprensentatif | 3,81 | Sangat Baik |
| V22 | Aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk dipahami dan digunakan (user friendly) | 3,74 | Sangat Baik |
| V23 | Informasi yang disajikan dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan | 3,78 | Sangat Baik |
| | **Jumlah Indeks** | **3,71** | |
| | **Jumlah Rata-Rata Indeks** | | **Sangat Baik** |

Untuk survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja jasa layanan kalibrasi dilaksanakan oleh 32 orang responden. Dimana indeks kepuasan masyarakat yang dicapai sebesar 3,71. Hasil capain indeks tersebut merupakan di atas target indeks yang ditetapkan yaitu sebesar 3,56.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Jasa Pelayanan Sertifikasi Produk (SPPT SNI) untuk masing-masing variabel pelayanan.

| Var. | Variabel Pelayanan | Nilai | Kualitas Pelayanan |
|---|---|---|---|
| V1 | Informasi tentang persyaratan dapat diperoleh dan dipahami dengan mudah dan jelas | 4,00 | Sangat Baik |
| V2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah | 4,00 | Sangat Baik |
| V3 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan wajar dan sesuai dengan keperluan | 4,00 | Sangat Baik |
| V4 | Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dapat diperoleh dengan mudah | 4,00 | Sangat Baik |
| V5 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipahami dengan mudah dan jelas | 3.86 | Sangat Baik |

| | | | |
|---|---|---|---|
| V6 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah sesuai dengan yang ditetapkan | 4,00 | Sangat Baik |
| V7 | Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan mudah dan jelas | 4,00 | Sangat Baik |
| V8 | Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan | 3,86 | Sangat Baik |
| V9 | Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas | 4,00 | Sangat Baik |
| V10 | Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas | 4,00 | Sangat Baik |
| V11 | Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas | 4,00 | Sangat Baik |
| V12 | Seluruh produk/jasa layanan berfungsi , mudah dan cepat untuk diakses | 3,86 | Sangat Baik |
| V13 | Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan | 3,86 | Sangat Baik |
| V14 | Petugas pelayanan berkompeten memberikan solusi setiap permasalahan dalam layanan | 4,00 | Sangat Baik |
| V15 | Petugas pelayanan cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan | 4,00 | Baik |
| V16 | Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan layanan | 4,00 | Sangat Baik |
| V17 | Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline call center/online) jelas dan mudah diakses | 4,00 | Sangat Baik |
| V18 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan | 4,00 | Sangat Baik |
| V19 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan | 4,00 | Sangat Baik |
| V20 | Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan | 4,00 | Sangat Baik |
| V21 | Memiliki ruang tunggu dan fasilitas yang reprensentatif | 3,86 | Sangat Baik |
| V22 | Aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk dipahami dan digunakan (user friendly) | 4,00 | Sangat Baik |
| V23 | Informasi yang disajikan dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan | 4,00 | Sangat Baik |
| | **Jumlah Indeks** | **3,93** | |
| | **Jumlah Rata-Rata Indeks** | | **Sangat Baik** |

Sedangkan survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja jasa layanan sertifikasi produk (SPPT SNI) juga dilaksanakan sebanyak 7 orang responden. Dimana indeks kepuasan masyarakat yang dicapai sebesar 3,93. Hasil capain indeks tersebut merupakan di atas target indeks yang ditetapkan yaitu sebesar 3,60. .

5. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Jasa Pelayanan Diklat untuk masing-masing variabel pelayanan.

| Var. | Variabel Pelayanan | Nilai | Kualitas Pelayanan |
|---|---|---|---|
| V1 | Informasi tentang persyaratan dapat diperoleh dan dipahami dengan mudah dan jelas | 3,75 | Sangat Baik |
| V2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah | 3,75 | Sangat Baik |
| V3 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan wajar dan sesuai dengan keperluan | 3,75 | Sangat Baik |
| V4 | Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dapat diperoleh dengan mudah | 3,75 | Sangat Baik |
| V5 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipahami dengan mudah dan jelas | 3,75 | Sangat Baik |
| V6 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah sesuai dengan yang ditetapkan | 3,75 | Sangat Baik |
| V7 | Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan mudah dan jelas | 3,50 | Sangat Baik |
| V8 | Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan | 3,75 | Sangat Baik |
| V9 | Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas | 3,75 | Sangat Baik |
| V10 | Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas | 3,75 | Sangat Baik |

| | | | |
|---|---|---|---|
| V11 | Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas | 3,75 | Sangat Baik |
| V12 | Seluruh produk/jasa layanan berfungsi , mudah dan cepat untuk diakses | 3,75 | Sangat Baik |
| V13 | Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan | 3,75 | Sangat Baik |
| V14 | Petugas pelayanan berkompeten memberikan solusi setiap permasalahan dalam layanan | 3,75 | Sangat Baik |
| V15 | Petugas pelayanan cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan | 3,75 | Baik |
| V16 | Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan layanan | 3,75 | Sangat Baik |
| V17 | Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline call center/online) jelas dan mudah diakses | 3,75 | Sangat Baik |
| V18 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan | 3,68 | Sangat Baik |
| V19 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan | 3,75 | Sangat Baik |
| V20 | Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan | 3,75 | Sangat Baik |
| V21 | Memiliki ruang tunggu dan fasilitas yang reprensentatif | 3,75 | Sangat Baik |
| V22 | Aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk dipahami dan digunakan (user friendly) | 3,67 | Sangat Baik |
| V23 | Informasi yang disajikan dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan | 3,75 | Sangat Baik |
| | **Jumlah Indeks** | **3,69** | |
| | **Jumlah Rata-Rata Indeks** | | **Sangat Baik** |

Sedangkan survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja jasa layanan sertifikasi produk (SPPT SNI) juga dilaksanakan sebanyak 4 orang responden. Dimana indeks kepuasan masyarakat yang dicapai sebesar 3,69. Hasil capain indeks tersebut merupakan di atas target indeks yang ditetapkan yaitu sebesar 3,60.

## C. Indeks Persepsi Korupsi

Indeks Persepsi Korupsi dapat diukur melalui survey terhadap 190 orang responden, yang terdiri dari responden untuk pelayanan penguji sebanyak 147 orang responden, pelayanan kalibrasi sebanyak 32 orang responden, pelayanan sertifikasi produk sebanyak 7 orang responden, dan pelayanan diklat sebanyak 4 orang responden, dengan nilai masing-masing variabel pelayanan sebagai berikut :

| Var. | Variabel Persepsi | Nilai Var. Persepsi | Kualitas Persepsi |
|---|---|---|---|
| | | | |
| V1 | Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) | 3,78 | Sangat Baik |
| V2 | Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang | 3,77 | Sangat Baik |
| V3 | Tidak terdapat praktek pen-calo-an/perantara yang tidak resmi | 3,78 | Sangat Baik |
| V4 | Petugas pelayanan tidak diskriminatif | 3,76 | Sangat Baik |
| V5 | Tidak terdapat pungutan liar dalam pelayanan | 3,80 | Sangat Baik |
| V6 | Petugas pelayanan tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan | 3,80 | Sangat Baik |
| V7 | Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan | 3,76 | Sangat Baik |
| V8 | Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia/diminta | 3,77 | Sangat Baik |
| V9 | Tarif jasa layanan sudah sesuai dengan tarif resmi tanpa ada biaya tambahan lainnya | 3,77 | Sangat Baik |
| V10 | Tidak diskriminatif dalam penanganan pengaduan (Abaikan jika tidak pernah melakukakan pengaduan) | 3,76 | Sangat Baik |
| | | | |
| | **Jumlah Nilai Indeks** | **37,75** | |
| | **Jumlah Rata-Rata Nilai Indeks** | **3,78** | **Sangat Baik** |

Berdasarkan data tersebut di atas bahwa sebanyak 190 responden yang memberikan penilaian terhadap kinerja layanan BSPJI Pontianak yang diukur melalui indeks persepsi korupsi secara keseluruhan pelayanan yaitu sebesar 3,78 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,62.

## D. Analisis Kinerja Pelayanan BSPJI Pontianak

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat tersebut di atas dapat digambarkan kinerja pelayanan BSPJI Pontianak, yaitu :

1. Kinerja keseluruhan pelayanan BSPJI Pontianak

   Berdasarkan penilaian 190 responden survey kepuasan masyarakat, bahwa indeks kepuasan masyarakat dicapai sebesar 3,69 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,60. Hasil tersebut jika dikonversikan dengan mutu pelayanan memperoleh nilai “A”, atau berdasarkan kinerja unit pelayanan (BSPJI Pontianak) adalah “Sangat Baik”.

   Seluruh variabel pelayanan dari 190 responden mendapatkan nilai diatas target 3,60. Hal ini menunjukkan bahwa responden beranggapan BSPJI Pontianak telah memberikan layanan yang sangat memuaskan.

2. Kinerja Jasa Layanan Pengujian BSPJI Pontianak

   Berdasarkan penilaian 147 responden survey kepuasan masyarakat terhadap penilaian kinerja jasa layanan pengujian BSPJI Pontianak, bahwa indeks kepuasan masyarakat dicapai sebesar 3,67 di

atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,60. Hasil tersebut jika dikonversikan dengan mutu pelayanan memperoleh nilai “A”, atau berdasarkan kinerja unit pelayanan (BSPJI Pontianak) adalah “Sangat Baik”.

Responden secara dominan memberikan penilaian dari 23 pertanyaan tersebut memberikan nilai diatas target 3,60. Hal ini menunjukkan hampir semua variabel layanan Pengujian yang diberikan oleh BSPJI Pontianak sangat baik. Sedangkan varibel pertanyaan yang dibawah target 3,60 atau yang mendekati tidak ada.

3. Kinerja Jasa Layanan Kalibrasi BSPJI Pontianak

Berdasarkan penilaian 33 responden survey kepuasan masyarakat terhadap penilaian kinerja jasa layanan kalibrasi BSPJI Pontianak, bahwa indeks kepuasan masyarakat dicapai sebesar 3,71 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,60 Hasil tersebut jika dikonversikan dengan mutu pelayanan memperoleh nilai “A”, atau berdasarkan kinerja unit pelayanan (BSPJI Pontianak) adalah “Sangat Baik”.

Responden secara dominan memberikan penilaian dari 23 pertanyaan tersebut memberikan nilai diatas target 3,60. Hal ini menunjukkan hampir semua variabel layanan Kalibrasi yang diberikan oleh BSPJI Pontianak sangat baik. Sedangkan varibel pertanyaan yang dibawah target 3,60 atau yang mendekati tidak ada.

.

4. Kinerja Jasa Layanan Sertifikasi (SPPT SNI) BSPJI Pontianak

Berdasarkan penilaian 7 responden survey kepuasan masyarakat terhadap penilaian kinerja jasa layanan sertifikasi (SPPT SNI) BSPJI Pontianak, bahwa indeks kepuasan masyarakat dicapai sebesar 3,93 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,60. Hasil tersebut jika dikonversikan dengan mutu pelayanan memperoleh nilai “A”, atau berdasarkan kinerja unit pelayanan (BSPJI Pontianak) adalah “Sangat Baik”.

Responden secara dominan memberikan penilaian dari 23 pertanyaan tersebut memberikan nilai diatas target 3,60. Hal ini menunjukkan hampir semua variabel layanan Sertifikasi yang diberikan oleh BSPJI Pontianak sangat baik. Sedangkan varibel pertanyaan yang dibawah target 3,60 atau yang mendekati tidak ada.

5. Kinerja Jasa Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) BSPJI Pontianak

Berdasarkan penilaian 4 responden survey kepuasan masyarakat terhadap penilaian kinerja jasa pendidikan dan pelatihan (Diklat) pada BSPJI Pontianak, bahwa indeks kepuasan masyarakat dicapai sebesar 3,69 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,60. Hasil tersebut jika dikonversikan dengan mutu pelayanan memperoleh nilai “A”, atau berdasarkan kinerja unit pelayanan (BSPJI Pontianak) adalah “Sangat Baik. Hal ini menunjukkan hampir semua variabel layanan Diklat yang diberikan oleh BSPJI Pontianak sangat baik. Sedangkan varibel pertanyaan yang dibawah target 3,60 atau yang mendekati tidak ada.

## E. Analisis Indeks Persepsi Korupsi BSPJI Pontianak

Berdasarkan penilaian 190 responden survey indeks persepsi korupsi, bahwa indeks persepsi korupsi dicapai sebesar 3,78 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,62. Hasil tersebut jika dikonversikan dengan mutu pelayanan memperoleh nilai “A”, atau berdasarkan kinerja unit pelayanan (BSPJI Pontianak) adalah “Sangat Baik”.

# BAB IV

# KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

## A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

1. Jumlah responden survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan BSPJI Pontianak Tahun 2023 sebanyak 190 orang responden, yang terdiri dari 147 orang responden layanan pengujian, 32 orang responden layanan kalibrasi, dan 7 orang responden layanan sertifikasi produk (SPPT SNI), dan 4 orang responden layanan Diklat.
2. Variabel pelayanan yang menjadi penilaian responden dalam kuesioner survey kepuasan masyarakat sebanyak 23 variabel.
3. Hasil survey menunjukkan secara umum bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan BSPJI Pontianak tahun 2023 adalah sebesar 3,69 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,60. Hal ini menggambarkan mutu pelayanan BSPJI Pontianak pada tahun 2023 yaitu “A” atau memperoleh kinerja pelayanan “Sangat Baik”.
4. Jika dilihat dari masing-masing pelayanan maka untuk indeks kepuasan masyarakat layanan pengujian sebesar 3,67, indeks kepuasan masyarakat layanan kalibrasi sebesar 3,71, indeks kepuasan masyarakat layanan sertifikasi produk (SPPT SNI) sebesar 3,93. dan indeks kepuasan masyarakat layanan pendidikan dan pelatihan (Diklat) sebesar 3,69.

Angka indeks dari keempat layanan tersebut menggambarkan mutu pelayanan “A” atau kinerja layanan “Sangat Baik”. Dari keempat layanan tersebut yang paling tinggi indek kepuasan masyarakatnya yaitu layanan sertifikasi.

5. Variabel pelayanan yang melebih target indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,60 dan mendapatkan penilaian paling tinggi untuk setiap jasa layanan BSPJI Pontianak, yaitu :

| | |
|---|---|
| V1 | Informasi tentang persyaratan dapat diperoleh dan dipahami dengan mudah dan jelas |
| V2 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah |
| V3 | Persyaratan pelayanan yang ditetapkan wajar dan sesuai dengan keperluan |
| V4 | Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dapat diperoleh dengan mudah |
| V5 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipahami dengan mudah dan jelas |
| V6 | Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah sesuai dengan yang ditetapkan |
| V7 | Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan mudah dan jelas |
| V8 | Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan |
| V9 | Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas |
| V10 | Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas |
| V11 | Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas |
| V12 | Seluruh produk/jasa layanan berfungsi , mudah dan cepat untuk diakses |
| V16 | Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan layanan |
| V17 | Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline call center/online) jelas dan mudah diakses |

| | |
|---|---|
| V18 | Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan |
| V19 | *Petugas pelayanan pengaduan cepat dalam menanggapi pengaduan |
| V20 | Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan |
| V21 | Memiliki ruang tunggu dan fasilitas yang reprensentatif |
| V22 | Aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk dipahami dan digunakan (user friendly) |
| V23 | Informasi yang disajikan dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan |

6. Hasil survey menunjukkan secara umum bahwa indeks persepsi korupsi terhadap kinerja layanan BSPJI Pontianak tahun 2023 adalah sebesar 3,78 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,62. Hal ini menggambarkan mutu pelayanan BSPJI Pontianak pada tahun 2023 yaitu "A" atau memperoleh kinerja pelayanan "Sangat Baik".

## B. REKOMENDASI

1. Indeks kepuasan masyarakat dan persepsi korupsi yang telah dicapai secara umum dengan memperoleh kinerja pelayanan "Sangat Baik" perlu dipertahankan, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap BSPJI Pontianak tetap terjaga.
2. Kinerja pelayanan "Sangat Baik" menuju pelayanan prima memerlukan komitmen bersama secara keseluruhan penyelenggara pelayanan, baik pada tingkat pimpinan unit maupun sampai tingkat pelaksana pelayanan public untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.