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

2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan HidayahNya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Korupsi pada Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak Tahun 2024 dapat dilaksanakan. Pengukuran kepuasan masyarakat dan persepsi korupsi 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 ini dan persepsi korupsi, 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 dan persepsi korupsi ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki kekurangan serta menjadi pedoman kepada semua pihak, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Pontianak, Desember 2024
Kepala BSPJI Pontianak

Agung Budi Lestari

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... I

DAFTAR ISI..... ii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang..... 1

B. Dasar Hukum 2

C. Tujuan 3

D. Sasaran 3

E. Ruang Lingkup 3

F. Keluaran 5

BAB II METODE 6

A. Penetapan Jumlah Responden 6

B. Pengumpulan Data 7

C. Pengolahan dan Analisis Data 7

D. Variabel Pertanyaan 8

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 12

A. Jenis Layanan 12

B. Profil Responden 12

C. Indeks Kepuasan Masyarakat 14

D. Indeks Persepsi Korupsi 23

E. Analisis Kinerja Pelayanan 24

F. Analisis Indeks Persepsi Korupsi 26

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI 28

A. Kesimpulan 28

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 publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

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 2024.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BSPJI Pontianak pada tahun 2024.
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 sebanyak 424 pelanggan dalam tahun 2024 maka didapat sampel 203 Responden.

B. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara survey lapangan yaitu menyebarkan kuesioner secara langsung, baik melalui tatap muka, petugas front office dan melalui Aplikasi Zero Calls.

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 :

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

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. Jenis Pelayanan

Tabel 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	Pengujian	158	77,83 %
2	Kalibrasi	35	17,24 %
3	Sertifikasi	4	1,97 %
4	Bimbingan Teknis dan Pelatihan	6	2,96 %
TOTAL		**203**	**100 %**

Berdasarkan tabel diatas, responden terbanyak adalah reponden Pelayanan Pengujian sebanyak 158 responden atau 77,83 %. Sedangan responden paling sedikit adalah responden Pelayanan Sertifikasi yaitu sebanyak 4 responden atau 1,97 %.

B. Profil Responden

1. Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2. Persentase Responden Berdasarkan Umur

No	Jenis Umur	Jumlah	Persentase
1	< 20 Thn	26	12,81 %
2	20 – 29 Thn	89	43,85 %
3	30 – 39 Thn	63	31,03 %
4	40 – 49 Thn	20	9,85 %
5	> 49 Thn	5	2,46 %
TOTAL		**203**	**100 %**

Berdasarkan tabel diatas, responden terbanyak adalah usia 20 – 29 Tahun sebanyak 89 responden atau 43,85 %. Sedangan responden paling sedikit adalah usia lebih dari 49 Tahun yaitu sebanyak 5 responden atau 2,46 %.

2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	110	54,19 %
2	Perempuan	93	45,81 %
TOTAL		**203**	**100 %**

Berdasarkan tabel diatas, responden terbanyak adalah jenis kelamin Laki-laki sebanyak 110 responden atau 54,19 %. Sedangan responden paling sedikit adalah jenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 93 responden atau 45,81 %.

3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA Kebawah	59	29,06 %
2	Diploma	18	8,87 %
3	D4/S1/S2	126	62,07 %
TOTAL		**203**	**100 %**

Berdasarkan tabel diatas, responden terbanyak adalah pendidikan terakhir D4/S1/S2 sebanyak 126 responden atau 62,07 %. Sedangan responden paling sedikit adalah pendidikan terakhir Diploma yaitu sebanyak 18 responden atau 8,87 %.

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berikut nilai masing-masing variabel pelayanan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pontianak.

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	3,73	Sangat Baik
V2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah	3,72	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	3,71	Sangat Baik
V5	Prosedur/alur pelayanan dapat dipahami dengan mudah dan jelas	3,70	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	3,64	Sangat Baik
V8	Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan	3,67	Sangat Baik
V9	Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas	3,70	Sangat Baik
V10	Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas	3,70	Sangat Baik

V11	Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas	3,68	Sangat Baik
V12	Seluruh produk/jasa layanan berfungsi , mudah dan cepat untuk diakses	3,68	Sangat Baik
V13	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan	3,67	Sangat Baik
V14	Petugas pelayanan berkompeten memberikan solusi setiap permasalahan dalam layanan	3,69	Sangat Baik
V15	Petugas pelayanan cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan	3,71	Sangat Baik
V16	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan layanan	3,73	Sangat Baik
V17	Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline call center/online) jelas dan mudah diakses	3,70	Sangat Baik
V18	Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan	3,70	Sangat Baik
V19	Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan	3,72	Sangat Baik
V20	Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan	3,68	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
	Nilai SKM	**3,70**	
	Nilai Konversi SKM	**92,5**	
	Nilai Kinerja Unit	**A**	**Sangat Baik**

Berdasarkan data tersebut di atas bahwa sebanyak 203 responden yang memberikan penilaian terhadap kinerja layanan BSPJI Pontianak yang diukur melalui indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan pelayanan yaitu sebesar 3,70 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,65.

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	3,74	Sangat Baik
V2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah	3,79	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	3,73	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	3,74	Sangat Baik
V7	Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan mudah dan jelas	3,68	Sangat Baik
V8	Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan	3,73	Sangat Baik
V9	Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas	3,77	Sangat Baik
V10	Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas	3,76	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	3,73	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	3,78	Sangat Baik
V16	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan layanan	3,79	Sangat Baik

V17	Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline call center/online) jelas dan mudah diakses	3,77	Sangat Baik
V18	Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan	3,77	Sangat Baik
V19	Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan	3,80	Sangat Baik
V20	Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan	3,76	Sangat Baik
V21	Memiliki ruang tunggu dan fasilitas yang reprensentatif	3,82	Sangat Baik
V22	Aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk dipahami dan digunakan (user friendly)	3,80	Sangat Baik
V23	Informasi yang disajikan dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan	3,81	Sangat Baik
	Nilai SKM	**3,72**	
	Nilai Konversi SKM	**93,00**	
	Nilai Kinerja Unit	**A**	**Sangat Baik**

Survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja jasa layanan pengujian dilaksanakan oleh 203 orang responden. Dimana berdasarkan tabel di atas indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,72 di atas target yang ditetapkan yaitu sebesar 3,65.

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	3,60	Sangat Baik
V2	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah	3,57	Sangat Baik
V3	Persyaratan pelayanan yang ditetapkan wajar dan sesuai dengan keperluan	3,53	Sangat Baik

V4	Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dapat diperoleh dengan mudah	3,62	Sangat Baik
V5	Prosedur/alur pelayanan dapat dipahami dengan mudah dan jelas	3,59	Sangat Baik
V6	Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah sesuai dengan yang ditetapkan	3,63	Sangat Baik
V7	Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan mudah dan jelas	3,51	Baik
V8	Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan	3,51	Baik
V9	Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas	3,51	Baik
V10	Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas	3,63	Sangat Baik
V11	Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas	3,63	Sangat Baik
V12	Seluruh produk/jasa layanan berfungsi , mudah dan cepat untuk diakses	3,57	Sangat Baik
V13	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan	3,46	Baik
V14	Petugas pelayanan berkompeten memberikan solusi setiap permasalahan dalam layanan	3,60	Sangat Baik
V15	Petugas pelayanan cepat dan responsif dalam memberikan pelayanan	3,60	Sangat Baik
V16	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan layanan	3,63	Sangat Baik
V17	Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline call center/online) jelas dan mudah diakses	3,54	Sangat Baik
V18	Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan	3,58	Sangat Baik
V19	Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan	3,53	Sangat Baik
V20	Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan	3,53	Sangat Baik
V21	Memiliki ruang tunggu dan fasilitas yang reprensentatif	3,63	Sangat Baik
V22	Aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk dipahami dan digunakan (user friendly)	3,56	Sangat Baik

V23	Informasi yang disajikan dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan	3,60	Sangat Baik
	Nilai SKM	**3,57**	
	Nilai Konversi SKM	**89.25**	
	Nilai Kinerja Unit	**A**	**Sangat Baik**

Untuk survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja jasa layanan kalibrasi dilaksanakan oleh 35 orang responden. Dimana indeks kepuasan masyarakat yang dicapai sebesar 3,57. Hasil capain indeks tersebut merupakan dibawah target indeks yang ditetapkan yaitu sebesar 3,65.

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	4,00	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	4,00	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	3,75	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	4,00	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	Sangat 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	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	4,00	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
	Nilai SKM	**3,93**	
	Nilai Konversi SKM	**98,37**	
	Nilai Kinerja Unit	**A**	**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 3,93. Hasil capain indeks tersebut merupakan di atas target indeks yang ditetapkan yaitu sebesar 3,65. .

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	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	4,00	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	4,00	Sangat Baik
V9	Informasi tentang biaya/tarif pelayanan diketahui dengan jelas	3,83	Sangat Baik
V10	Informasi tentang unit penerima pembayaran atau transaksi diketahui dengan jelas	3,83	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	3,83	Sangat Baik
V13	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan	4,00	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	3,83	Sangat Baik
V19	Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan	4,00	Sangat Baik
V20	Adanya kepastian tindak lanjut atas penyelesaian pengaduan	3,80	Sangat Baik
V21	Memiliki ruang tunggu dan fasilitas yang reprensentatif	3,67	Sangat Baik
V22	Aplikasi layanan yang disediakan mudah untuk dipahami dan digunakan (user friendly)	3,83	Sangat Baik
V23	Informasi yang disajikan dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan	4,00	Sangat Baik
	Nilai SKM	**3,90**	
	Nilai Konversi SKM	**97,50**	
	Nilai Kinerja Unit	**A**	**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 3,90. Hasil capain indeks tersebut merupakan di atas target indeks yang ditetapkan yaitu sebesar 3,65.

C. Indeks Persepsi Korupsi

Indeks Persepsi Korupsi dapat diukur melalui survey terhadap 230 orang responden, yang terdiri dari responden untuk pelayanan penguji sebanyak 158 orang responden, pelayanan kalibrasi sebanyak 35 orang responden, pelayanan sertifikasi produk sebanyak 4 orang responden, dan pelayanan diklat sebanyak 6 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	3,79	Sangat Baik
V3	Tidak terdapat praktek pen-calo-an/perantara yang tidak resmi	3,75	Sangat Baik
V4	Petugas pelayanan tidak diskriminatif	3,74	Sangat Baik
V5	Tidak terdapat pungutan liar dalam pelayanan	3,77	Sangat Baik
V6	Petugas pelayanan tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan	3,82	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	3,79	Sangat Baik
V10	Tidak diskriminatif dalam penanganan pengaduan (Abaikan jika tidak pernah melakukakan pengaduan)	3,79	Sangat Baik
	Nilai IPK	**3,78**	
	Nilai Konversi IPK	**94,50**	
	Nilai Kinerja Unit	**A**	**Sangat Baik**

Berdasarkan data tersebut di atas bahwa sebanyak 203 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 3,65.

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 203 responden survey kepuasan masyarakat, bahwa indeks kepuasan masyarakat dicapai sebesar 3,70 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,65. Hasil tersebut jika dikonversikan dengan mutu pelayanan memperoleh nilai “A”, atau berdasarkan kinerja unit pelayanan (BSPJI Pontianak) adalah “Sangat Baik”.

   Seluruh variabel pelayanan dari 203 responden mendapatkan nilai diatas target 3,65. Hal ini menunjukkan bahwa responden beranggapan BSPJI Pontianak telah memberikan layanan yang sangat memuaskan.

2. Kinerja Jasa Layanan Pengujian BSPJI Pontianak

   Berdasarkan penilaian 158 responden survey kepuasan masyarakat terhadap penilaian kinerja jasa layanan pengujian BSPJI Pontianak, bahwa indeks kepuasan masyarakat dicapai sebesar 3,72 di

atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,65. 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 3,65. Hal ini menunjukkan hampir semua variabel layanan Pengujian yang diberikan oleh BSPJI Pontianak sangat baik. Sedangkan varibel pertanyaan yang dibawah target 3,65 atau yang mendekati tidak ada.

3. Kinerja Jasa Layanan Kalibrasi BSPJI Pontianak

Berdasarkan penilaian 35 responden survey kepuasan masyarakat terhadap penilaian kinerja jasa layanan kalibrasi BSPJI Pontianak, bahwa indeks kepuasan masyarakat dicapai sebesar 3,57 di bawah target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,65. Hal ini disebabkan karena ada 4 (empat) variable yang mendapat nilai “Baik” yaitu V7, V8, V9 dan V13. Walaupun demikian, hasil tersebut jika dikonversikan dengan mutu pelayanan memperoleh nilai “A”, atau berdasarkan kinerja unit pelayanan (BSPJI Pontianak) adalah “Sangat Baik”.

.

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

Berdasarkan penilaian 4 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 3,65. 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 3,65. Hal ini menunjukkan hampir semua variabel layanan Sertifikasi yang diberikan oleh BSPJI Pontianak kualitas pelayanan “sangat baik”.

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 3,90 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,65. 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”.

E. Analisis Indeks Persepsi Korupsi BSPJI Pontianak

Berdasarkan penilaian 203 responden survey indeks persepsi korupsi, bahwa indeks persepsi korupsi dicapai sebesar 3,78 di atas target yang telah

ditetapkan yaitu sebesar 3,65. 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 2024 sebanyak 203 orang responden, yang terdiri dari 158 orang responden layanan pengujian, 35 orang responden layanan kalibrasi, dan 4 orang responden layanan sertifikasi produk (SPPT SNI), dan 6 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 2024 adalah sebesar 3,70 di atas target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 3,65. Hal ini menggambarkan mutu pelayanan BSPJI Pontianak pada tahun 2024 yaitu “A” atau memperoleh kinerja pelayanan “Sangat Baik”.
4. Jika dilihat dari masing-masing pelayanan maka untuk indeks kepuasan masyarakat layanan pengujian sebesar 3,72, indeks kepuasan masyarakat layanan kalibrasi sebesar 3,57, indeks kepuasan masyarakat layanan sertifikasi produk (SPPT SNI) sebesar 3,93. dan indeks kepuasan masyarakat layanan pendidikan dan pelatihan (Diklat) sebesar 3,90.

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 3,65 dan mendapatkan penilaian paling tinggi untuk setiap jasa layanan BSPJI Pontianak, yaitu :

Var.	Variabel Pelayanan
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	Prosedur pengaduan mudah dipahami dan dilaksanakan
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

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. Khusus untuk layanan Kalibrasi ada 4 (empat) variable yang nilai indeksnya dibawah target yang ditetapkan yaitu terkait dengan ketersediaan informasi waktu penyelesaian, ketepatan waktu penyelesaian, ketersediaan informasi tarif/biaya dan kapasitas petugas pelayanan. Hal ini perlu menjadi perhatian agar dapat ditingkatkan.
3. Kinerja pelayanan secara keseluruhan “Sangat Baik” menuju pelayanan prima memerlukan komitmen bersama secara keseluruhan penyelenggara pelayanan, baik pada tingkat pimpinan unit maupun sampai tingkat pelaksana pelayanan publik untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.