

LAPORAN

INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN NILAI *NET PROMOTER SCORE* (NPS) TRIWULAN II TAHUN 2025

**BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA
INDUSTRI PALEMBANG**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan *Net Promoter Score* (NPS) Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang (BSPJI Palembang) Triwulan II Tahun 2025.

Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang merupakan satuan kerja di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri Kementerian Perindustrian yang menyelenggarakan pelayanan publik yang kondusif. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat dijadikan gambaran sebagai pandangan terhadap pelayanan publik yang dapat diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang.

Laporan ini masih banyak kekurangan sehingga kami menerima kritik, saran dan masukan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Palembang. Kami berharap dengan laporan ini dapat bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam mengambil kebijakan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Palembang, Juli 2025

Kepala BSPJI Palembang


Arya Yudistira

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai unit pelayanan publik di bawah Kementerian Perindustrian, BSPJI Palembang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang bersih, cepat, tepat, akurat, dan transparan. Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk jasa maupun layanan, BSPJI Palembang berpegang pada ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun layanan yang diberikan meliputi jasa Sertifikasi, Pengujian, Pengambilan Sampel (*Sampling*), Kalibrasi, Pelatihan, dan Konsultasi.

Namun demikian, hingga saat ini masih terdapat kelemahan dalam pelayanan publik di lingkungan pemerintah, yang belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Salah satu kendala utama adalah minimnya informasi yang diterima oleh publik. Kondisi ini dapat berdampak negatif terhadap citra serta penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Jika terus berlanjut, hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Pelayanan publik memiliki peran penting sebagai pintu utama dalam membangun kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, setiap instansi wajib membekali diri dengan kemampuan memberikan pelayanan yang baik, sebagai bagian dari pelaksanaan tugas dan fungsi instansi. Pelayanan publik yang optimal tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memberi dampak positif terhadap kesejahteraan dan kenyamanan masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan, BSPJI Palembang secara rutin melaksanakan survei terhadap layanan jasa publik yang disediakan. Survei ini bertujuan

untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai hasil dan kualitas dari berbagai jenis layanan yang telah dijalankan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan mutu pelayanan serta acuan dalam perencanaan program-program yang lebih efektif.

Sebagai pelengkap dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, BSPJI Palembang mengadopsi metode *Net Promoter Score* (NPS) sebagai salah satu instrumen evaluatif tambahan. NPS merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, melalui pertanyaan utama mengenai kemungkinan responden untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Hasil pengukuran ini mengelompokkan responden ke dalam tiga kategori, yaitu *Promoter* (puas dan loyal), *Passive* (netral), dan *Detractor* (tidak puas). Penggunaan NPS memungkinkan unit layanan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap hubungan emosional dan kepercayaan publik terhadap institusi. Dengan demikian, data yang diperoleh melalui NPS dapat dijadikan sebagai bahan analisis strategis dalam penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. Dasar Hukum

Dasar dari penyusunan IKM adalah peraturan perundangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.

2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
9. Peraturan Menteri Perindustrian No. 34/M-IND/PER/3/2010 tentang Kode Etik Pelayanan Publik dan Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perindustrian.
10. Peraturan Menteri Perindustrian No. 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.
11. Instruksi Menteri Perindustrian No. 101/M-IND/3/2013 tentang Peningkatan Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik pada Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Perindustrian.
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan tujuan

Penyusunan laporan ini dimaksudkan sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BSPJI Palembang melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat (Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM) dan loyalitas pengguna layanan (Net Promoter Score/NPS). Evaluasi ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan untuk memastikan pelayanan yang prima, transparan, serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna jasa.

Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai jenis layanan yang diselenggarakan oleh BSPJI Palembang.
2. Mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan.
3. Mengukur loyalitas pengguna layanan melalui metode *Net Promoter Score* (NPS) sebagai pelengkap data kuantitatif dari IKM.
4. Menyediakan data dan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi peningkatan mutu layanan yang lebih responsif dan berorientasi pada pengguna.
5. Mendukung upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan BSPJI Palembang secara berkelanjutan.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup laporan ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Jenis Layanan yang Dievaluasi: Laporan ini mencakup seluruh jenis layanan yang diselenggarakan oleh BSPJI Palembang, yaitu layanan

jasa sertifikasi, layanan pengujian, layanan sampling, layanan kalibrasi, layanan pelatihan, dan layanan konsultasi.

2. Responden Survei: Masyarakat atau pengguna jasa yang telah menerima layanan dari BSPJI Palembang dalam kurun waktu tertentu yang ditetapkan sebagai periode survei.
3. Metode Pengumpulan Data: Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta Net Promoter Score (NPS) melalui tautan yang sudah disiapkan oleh tim survei BSPJI Palembang.
4. Waktu Pelaksanaan Survei: Survei dilaksanakan dalam periode waktu tertentu yang telah direncanakan dan ditetapkan, yang kemudian menjadi dasar penyusunan laporan ini.
5. Output yang Dihasilkan: Laporan ini menghasilkan data kuantitatif dan kualitatif berupa nilai IKM dan skor NPS yang digunakan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi peningkatan kualitas layanan publik di BSPJI Palembang.

E. Manfaat

Dengan adanya laporan survei kepuasan masyarakat secara berkala, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh BSPJI Palembang.
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BSPJI Palembang secara berkala.
3. Sebagai bahan masukan dalam menyusun konsep kebijakan serta langkah-langkah yang perlu diambil dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di masa depan.
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil kerja pelayanan BSPJI Palembang.

BAB II PROFIL PELAYANAN PUBLIK

BSPJI Palembang merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perindustrian yang berada di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI). Dalam melaksanakan pelayanan publik menjadi kewajiban oleh setiap pegawai di BSPJI Palembang, agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan berkesinambungan. Berikut adalah profil singkat dari BSPJI Palembang:

Nama Unit	: Unit Pelayanan Publik BSPJI Palembang
Alamat	: Jl. Perindustrian II No.12 KM.9 Palembang
No Telp / Fax	: 0711-412482
Jam Pelayanan	: Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WIB Jumat : 07.30 - 16.30 WIB
Jenis Layanan	: Layanan jasa sertifikasi, layanan jasa pengujian layanan jasa sampling, layanan jasa kalibrasi, layanan jasa pelatihan dan layanan jasa konsultasi.
Biaya Layanan	: Tarif yang digunakan sesuai dengan PP. No 54 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian.
Maklumat Pelayanan:	“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai Peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

BAB III METODE SURVEI

A. Tahapan Persiapan

Dalam proses melakukan survei kepuasan masyarakat, BSPJI Palembang melakukan survei dengan cara memberikan *link* atau *QR Code* kepada pelanggan maupun calon pelanggan. Sehingga yang perlu dipersiapkan adalah *e-form* dan *link* atau *QR Code* survei kepuasan masyarakat.

B. Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di BSPJI Palembang dilakukan setiap hari kerja dan diberikan kepada pelanggan pada saat penggunaan jasa pelayanan. Petugas yang sedang melaksanakan kegiatan baik di lingkungan kantor maupun saat berada dilapangan mengarahkan pengisian survei kepuasan masyarakat secara *online*.

2. Teknik Secara Elektronik (*website*)

Masyarakat atau pengguna jasa layanan diarahkan dengan pengisian survei kepuasan pelanggan melalui form *online* yang ada di *website* BSPJI Palembang.

3. Waktu pengumpulan data pada hari Senin - Kamis mulai pukul 07.30-16.00 WIB, sedangkan hari Jumat 07.30 – 16.30.

C. Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu:

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur

pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

2. Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM} \times 25$$

4. Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual. Pengolahan data akan menghasilkan output:

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 – 1,7499	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,7500 – 2,4999	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,5000 – 3,2499	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,2500 – 4,0000	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

D. Organisasi dan Tanggung Jawab

1. Ketua Tim

- 1) Memimpin dan mengkoordinir seluruh kegiatan anggota tim kerja dalam pelaksanaan pekerjaan sampai dengan pekerjaan dinyatakan selesai.
- 2) Merumuskan strategi dasar/konsep penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

- 3) Bertanggung jawab atas semua layanan jasa konsultasi sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja.
- 4) Merumuskan permasalahan mengenai skala prioritas yang dihadapi selama penyusunan kajian.

2. Tenaga Pengolah Data Statistik

- 1) Menyusun rancangan penelitian untuk mendapatkan data Survei secara akurat.
- 2) Menentukan dimensi-dimensi pengukuran penelitian untuk mendapatkan tingkat validitas dan reliabilitas hasil Survei.
- 3) Menentukan konsep sampling penelitian untuk memperoleh presisi hasil penelitian melalui konsep simpangan dan taksiran.
- 4) Memastikan data hasil Survei dan hasil entri valid.
- 5) Analisis data.
- 6) Merumuskan permasalahan mengenai skala prioritas yang dihadapi selama penyusunan kajian.
- 7) Bertanggung jawab terhadap *Team Leader* menyangkut tugas dan tanggung jawabnya.

3. Surveior

- 1) Melakukan Survei atau mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di unit pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup pekerjaan.
- 2) Bertanggung jawab terhadap kebenaran, kerahasiaan, dan terpenuhinya data hasil kegiatan Survei di unit pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup pekerjaan.
- 3) Melakukan pengamatan melalui kegiatan wawancara dan studi lapangan dengan beberapa pihak di unit pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup pekerjaan untuk mengetahui kondisi sebenarnya pada unit pelayanan publik terkait.

4. Tenaga Pengolah Data Komputer

- 1) Entri data hasil Survei yang telah dilakukan

- 2) Validasi data hasil analisis Survei
- 3) Memastikan keakuratan data-data yang masuk

5. Administrasi

- 1) Melakukan tugas-tugas keadministrasian
- 2) Memastikan terpenuhinya kebutuhan selama proses konsultasi
- 3) Mendokumentasikan kegiatan-kegiatan Survei

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden

Keseluruhan kuesioner yang terisi dari data bulan April 2025 sampai bulan Juni 2025 sebanyak 65 responden, namun terdapat revisi form kuesioner dimana pada triwulan II formulir SKM dari tautan surveiku dimasukkan dalam kolom survei goole form, namun beberapa responden belum memahami cara pengisian formulir dengan benar sehingga dalam laporan akan terdapat perbedaan jumlah antara keseluruhan responden indeks kepuasan masyarakat, responden per jasa layanan, dan responden NPS.

Pembahasan responden SKM akan mencakup keseluruhan, sedangkan pembahasan indeks per layanan dan NPS akan memuat jumlah masing-masing survei pasca perubahan.

1. Jenis Kelamin

Sebanyak 65 responden telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, yang terdiri dari 39 laki-laki dan 26 perempuan. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden SKM BSPJI Palembang didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki. Persentase responden laki-laki mencapai 60%, sedangkan responden perempuan sebesar 40%.

2. Pendidikan Terakhir

Responden yang mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat berasal dari berbagai tingkat latar belakang pendidikan, meliputi SD, SMP, SMA, Diploma/S1, S2, dan S3. Tidak terdapat responden dengan latar belakang pendidikan SD maupun SMP. Sebanyak 7 responden berpendidikan SMA, 57 responden merupakan lulusan Diploma/S1, 1 responden berpendidikan S2, dan tidak ada responden memiliki pendidikan S3. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 87,7%, memiliki latar belakang pendidikan Diploma/S1, menjadikannya kelompok pendidikan terbanyak dalam survei ini.

3. Pekerjaan Utama

Responden yang mengisi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat memiliki latar belakang beragam pekerjaan atau mata pencaharian dengan klasifikasi yaitu PNS, TNI, Polri, Swasta, Wirausaha serta Lainnya. Adapun responden yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 0 orang, TNI sejumlah 0 orang, Polri 0 orang, sebagai swasta sebanyak 58 orang, wirausaha sebanyak 7 orang, serta tergolong dalam pilihan lainnya di luar kategori tersebut sebanyak 0 orang. Hal ini menunjukkan bahwa total penerima pelayanan didominasi oleh jenis pekerjaan swasta total persentase 89,2%.

4. Umur

Berdasarkan hasil survei, responden yang berpartisipasi terdiri dari berbagai rentang usia. Terdapat 1 responden berusia di bawah 20 tahun. Sebanyak 25 responden berada dalam rentang usia 20–29 tahun. Kelompok usia 30–39 tahun menyumbang 28 responden, sedangkan kelompok usia 40–49 tahun berjumlah 10 responden. Sementara itu, terdapat 1 responden yang berusia di atas 49 tahun. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kelompok usia produktif, yakni antara 20 hingga 49 tahun, yang mencakup hampir 96,9% dari total keseluruhan responden.

B. Analisis Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025, diperoleh nilai rata-rata SKM sebesar 3,68, yang setelah dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 92,02 dengan mutu pelayanan kategori A (Sangat Baik). Survei ini melibatkan 65 responden dari berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.

Analisis terhadap masing-masing variabel pelayanan menunjukkan bahwa seluruh unsur mendapat penilaian dalam kategori Sangat Baik. Variabel dengan nilai tertinggi adalah Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (V4) dengan skor 3,97, sedangkan nilai terendah

terdapat pada Kualitas sarana dan prasarana (V9) dengan skor 3,53. Hal ini menunjukkan bahwa aspek biaya yang pada triwulan sebelumnya merupakan nilai terendah dikarenakan responden yang belum paham bahwa tarif layanan BSPJI Palembang mengacu pada PP 54 Tahun 2021, telah ditindak lanjut dengan edukasi pada para pelanggan.

Berikut ringkasan rata-rata dari setiap variabel:

- V1 – Kesesuaian persyaratan pelayanan: 3,66
- V2 – Kemudahan prosedur: 3,65
- V3 – Kecepatan waktu pelayanan: 3,55
- V4 – Kewajaran biaya/tarif: 3,97
- V5 – Kesesuaian hasil layanan: 3,57
- V6 – Kompetensi petugas: 3,78
- V7 – Perilaku petugas: 3,77
- V8 – Penanganan pengaduan: 3,65
- V9 – Sarana dan prasarana: 3,53

C. Analisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan data survei SKM Triwulan II 2025 (total 65 responden), tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan BSPJI Palembang secara keseluruhan sangat tinggi. Secara keseluruhan, layanan BSPJI Palembang memperoleh Indeks Kepuasan dengan kategori Sangat Baik, sehingga secara umum kepuasan pengguna tergolong Sangat Baik. Indeks tertinggi dicapai layanan Sertifikasi Halal (4,00), Sertifikasi Produk/SNI (3,96), sedangkan yang terendah adalah Kalibrasi (3,40). Hal ini menunjukkan bahwa layanan unggulan yang banyak digunakan mendapat tanggapan sangat positif.

Layanan dengan indikator kinerja relatif terendah adalah Kalibrasi (Indeks 3,40; 2 responden) dan Konsultasi (3,56; 5 responden). Meskipun nilai tersebut masih tergolong Sangat Baik, namun menjadi yang paling rendah dibanding layanan lain. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap aspek proses atau kualitas di layanan tersebut untuk peningkatan.

Partisipasi responden tertinggi berada pada layanan Pengujian (24 responden, ≈37% total), diikuti Pelatihan (9 responden), Sistem Mutu

ISO 9001 (8 responden), Sampling (6 responden), serta Sertifikasi Produk/SNI (5 responden) dan Konsultansi (5 responden). Tingginya keterlibatan pada layanan Pengujian menunjukkan layanan ini merupakan pilar utama yang harus dipertahankan kualitasnya. Secara keseluruhan, persebaran responden menunjukkan fokus pemanfaatan layanan pada pengujian dan pelatihan.

Layanan tanpa responden (tidak tercatat partisipasi) meliputi Sertifikasi Industri Hijau, ISO 22000 (Keamanan Pangan), ISO 45001 (K3), HACCP, Lembaga Verifikasi & Validasi GRK, dan Lembaga Verifikasi Independen TKDN. Hal ini berarti tidak ada data kepuasan untuk layanan-layanan tersebut pada triwulan ini. Tidak adanya responden bisa mengindikasikan rendahnya pemanfaatan layanan atau kurangnya sosialisasi/survei ke pengguna. Layanan-layanan ini perlu mendapat perhatian khusus melalui peningkatan promosi.

D. Analisis Net Promoter Score (NPS)

Penilaian Net Promoter Score (NPS) bertujuan untuk mengukur tingkat loyalitas pengguna layanan BSPJI Palembang, khususnya dalam hal kemungkinan mereka merekomendasikan layanan yang diterima kepada pihak lain. Penilaian ini dibagi menjadi tiga kategori utama: *Promoters* (nilai 9–10), *Passives* (nilai 7–8), dan *Detractors* (nilai 0–6).

Dari total 98 responden, sebanyak 85 orang termasuk dalam kategori *Promoters*, 13 orang dalam kategori *Passives*, dan 0 orang sebagai *Detractors*. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan sangat puas dan bersedia merekomendasikan layanan kepada pihak lain.

Hasil menunjukkan nilai NPS keseluruhan sebesar 86,73 yang menandakan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan berada dalam kategori sangat tinggi. Tidak ditemukan adanya *Detractor* (penilai negatif), sementara jumlah *Promoter* mendominasi hampir seluruh jenis layanan.

Jenis layanan dengan nilai NPS tertinggi (100%) antara lain:

- Sertifikasi Produk / SNI
- Sertifikasi HACCP
- Konsultasi

Sedangkan jenis layanan yang memiliki NPS terendah adalah:

- Kalibrasi (50,00%)
- Sertifikasi Halal (66,67%)
- Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu Lingkungan / ISO 14001 (66,67%)

Selain itu, terdapat beberapa jenis layanan yang memperoleh nilai NPS sebesar 0% pada jasa layanan Sertifikasi Industri Hijau, Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Pangan / ISO 22000, Sertifikasi Sistem Manajemen K3 / 45001, Lembaga Verifikasi dan Validasi GRK, serta Lembaga Verifikasi Independen TKDN, bukan karena respon negatif, melainkan karena tidak adanya responden yang menggunakan atau menilai layanan tersebut selama periode survei berlangsung. Hal ini penting dicatat agar tidak menimbulkan interpretasi yang keliru mengenai kualitas layanan yang bersangkutan. Layanan-layanan ini perlu mendapat perhatian khusus melalui peningkatan promosi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

BSPJI Palembang berusaha secara optimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Salah satu upaya untuk mengukur dan menilai kinerja pelayanan adalah dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Adapun hasil dari survei adalah sebagai berikut:

1. Profil Responden

- a) Total 65 responden (60 % laki laki, 40 % perempuan), mayoritas berusia 20–49 tahun (96,9 %) dan berlatar pendidikan Diploma/S1 (87,7 %).
- b) Sebagian besar (89,2 %) berprofesi di sektor swasta.
- c) Perbedaan jumlah respons pada formulir lama dan baru memengaruhi keseluruhan penghitungan SKM, layanan per layanan, dan NPS—namun tidak mengubah representasi umum.

2. Tingkat Kepuasan Umum

- a) Rata rata SKM: 3,68 (IKM 92,02; Mutu A “Sangat Baik”).
- b) Variabel tertinggi: Kewajaran biaya/tarif ($V_4 = 3,97$)—peningkatan pasca edukasi tarif.
- c) Variabel terendah: Sarana & prasarana ($V_9 = 3,53$)—perlu peningkatan fasilitas.

3. Kinerja Layanan Berdasarkan Jenis

- a) Unggulan: Sertifikasi Halal (4,00), Produk/SNI (3,96).
- b) Perlu perhatian: Kalibrasi (3,40), Konsultansi (3,56).
- c) Volume responden tertinggi: Pengujian (24), Pelatihan (9), ISO 9001 (8).
- d) Beberapa layanan (Industri Hijau, ISO 22000, ISO 45001, HACCP, GRK, TKDN) tidak terukur—mengindikasikan pemanfaatan dan sosialisasi yang rendah.

4. Loyalitas Pelanggan (NPS)

- a) Total 98 penilaian: 85 Promoters, 13 Passives, 0 Detractors → NPS 86,73 (sangat tinggi).
- b) NPS 100 %: Produk/SNI, HACCP, Konsultasi.
- c) NPS terendah: Kalibrasi (50 %), Halal & ISO 14001 (66,7 %).
- d) Layanan tanpa penilaian NPS membutuhkan sosialisasi agar muncul data.

B. Saran

Diharapkan dari hasil laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan *Net Promoter Score* di BSPJI Palembang ini dapat menjadi tolak ukur untuk evaluasi sebagai bentuk upaya perbaikan dan peningkatan terhadap mutu pelayanan yang tersedia di BSPJI Palembang kepada masyarakat sebagai pengguna layanan jasa di bidang industri.

LAMPIRAN

Kesimpulan SKM		
Nilai SKM	:	3,68
Nilai SKM setelah dikonversi	:	92,02
Mutu Pelayanan	:	A
Kinerja Unit Pelayanan	:	Sangat Baik

Rekap SKM TW I 2025		
Periode	Responden	Indeks SKM
April	3	3,63
Mei	23	3,67
Juni	39	3,69
Rekap	65	3,68

Nilai Pelayanan			
Var	Variabel Pelayanan	Nilai Var. Pelayanan	Kualitas Pelayanan
V1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.66	Sangat Baik
V2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.65	Sangat Baik
V3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.55	Sangat Baik
V4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.97	Sangat Baik
V5	Kesesuaian produk pelayanan antara yg tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3.57	Sangat Baik
V6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.78	Sangat Baik
V7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.77	Sangat Baik
V8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.65	Sangat Baik
V9	Kualitas sarana dan prasarana	3.53	Sangat Baik

DATA PER LAYANAN			Net Promoter Score (NPS)			
Jenis Layanan	Responden	Indeks Kepuasan	Promoters	Passives	Detractors	NPS
Sertifikasi Produk / SNI	5	3.96	6	0	0	100.00
Sertifikasi Sistem Mutu / ISO 9001	8	3.79	7	1	0	87.50
Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu Lingkungan / ISO 14001	1	3.91	2	1	0	66.67
Sertifikasi Industri Hijau	0	0.00	0	0	0	0.00
Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Pangan / ISO 22000	0	0.00	0	0	0	0.00
Sertifikasi Sistem Manajemen K3 / 45001	0	0.00	0	0	0	0.00
Sertifikasi HACCP	0	0.00	1	0	0	100.00
Sertifikasi Halal	3	4.00	2	1	0	66.67
Pengujian	24	3.58	28	4	0	87.50
Sampling	6	3.71	19	3	0	86.36
Kalibrasi	2	3.40	2	2	0	50.00
Lembaga Verifikasi dan Validasi GRK	0	0.00	0	0	0	0.00
Lembaga Verifikasi Independen TKDN	0	0.00	0	0	0	0.00
Sertifikasi*	2	3.95				
Pelatihan	9	3.60	12	1	0	92.31
Konsultansi	5	3.56	6	0	0	100.00
Total	65	3,68	85	13	0	86.73

Ringkasan Data Responden			
Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase
Umur	1. < 20 thn	1	1.5%
	2. 20 - 29 thn	25	38.5%
	3. 30 - 39 thn	28	43.1%
	4. 40 - 49 thn	10	15.4%
	5. > 49 thn	1	1.5%
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	39	60.0%
	2. Perempuan	26	40.0%
Pendidikan Terakhir	1. SD	0	0.0%
	2. SMP	0	0.0%
	3. SMA	7	10.8%
	4. Diploma/S1	57	87.7%
	5. S2	1	1.5%
	6. S3	0	0.0%
Pekerjaan Utama	1. PNS	0	0.0%
	2. TNI	0	0.0%
	3. Polri	0	0.0%
	4. Swasta	58	89.2%
	5. Wirausaha	7	10.8%
	6. Lainnya ...	0	0.0%