

LAPORAN

INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN NILAI *NET PROMOTER SCORE* (NPS) TRIWULAN II TAHUN 2026

**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 2026.

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, Juni 2026
Kepala BSPJI Palembang

Dimas Wibisono Prakoso

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 2026 sampai bulan Juni 2026 sebanyak 129 responden, namun terdapat revisi form kuesioner dimana pada bulan Februari ada penambahan jenis layanan yang disediakan oleh BSPJI Palembang, dan pada bulan Maret ada penambahan kolom *Net Promoter Score* (NPS), 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 129 responden telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, yang terdiri dari 94 laki-laki dan 35 perempuan. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden SKM BSPJI Palembang didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki. Persentase responden laki-laki mencapai 77,3%, sedangkan responden perempuan sebesar 22,7%.

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, SMP sebanyak 1 orang. Sebanyak 24 responden berpendidikan SMA, 48 responden merupakan lulusan Diploma/S1, 5 responden berpendidikan S2, dan 1 responden lainnya memiliki pendidikan S3. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 37,2%, 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 9 orang, TNI sejumlah 0 orang, Polri 0 orang, sebagai swasta sebanyak 62 orang, wirausaha sebanyak 7 orang, serta tergolong dalam pilihan lainnya di luar kategori tersebut sebanyak 5 orang. Hal ini menunjukkan bahwa total penerima pelayanan didominasi oleh jenis pekerjaan swasta total persentase 48,1%.

4. Umur

Berdasarkan hasil survei, responden yang berpartisipasi terdiri dari berbagai rentang usia. terdapat responden 1 berusia di bawah 20 tahun. Sebanyak 15 responden berada dalam rentang usia 20–29 tahun. Kelompok usia 30–39 tahun menyumbang 18 responden, sedangkan kelompok usia 40–49 tahun menjadi yang terbanyak dengan jumlah 33 responden. Sementara itu, terdapat 9 responden yang berusia di atas 49 tahun. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kelompok usia produktif, yakni antara 40 hingga 49 tahun, yang mencakup hampir 25,6% dari total keseluruhan responden.

B. Analisis Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026, diperoleh nilai rata-rata SKM sebesar 3,77 yang setelah dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 94,19 dengan mutu pelayanan kategori A (Sangat Baik). Survei ini melibatkan 129 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 penanganan pengaduan pengguna layanan (V8) dengan skor 3,86, sedangkan nilai terendah terdapat pada kewajaran biaya/tarif layanan (V4) dengan skor

3,39. Hal ini menunjukkan bahwa aspek biaya masih dapat ditingkatkan agar menciptakan rasa adil dan transparansi kepada pengguna layanan.

Berikut ringkasan rata-rata dari setiap variabel:

- V1 – Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik: 3,79%
- V2 – Persyaratan yang diminta sesuai dengan yang diinformasikan prosedur: 3,76%
- V3 – Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas 3,81%
- V4 – Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan: 3,78%
- V5 – Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan: 3,78%
- V6 – Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan: 3,79%
- V7 – Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan: 3,74%
- V8 – Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah: 3,70%
- V9 – Petugas merespon kebutuhan dengan cepat: 3,79%
- V10- Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan: 3,68%
- V11- Petugas melayani saya dengan ramah: 3,81%
- V12- Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses: 3,77%
- V13- Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan: 3,77%
- V14- Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan 3,74%
- V15- Saya dilayani secara adil tanpa diskriminasi: 3,74%
- V16- Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa adanya kecurangan 3,71%
- V17- Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan 3,58%
- V18- Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan: 3,58%
- V19 - Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan: 3,65%

C. Analisis Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang melibatkan 129 responden di BSPJI Palembang, dilakukan pengukuran mendalam terhadap 19 variabel pelayanan untuk mengetahui kualitas kinerja secara mendetail. Secara umum, persepsi masyarakat terhadap seluruh aspek pelayanan menunjukkan hasil yang sangat positif. Rata-rata nilai indeks kepuasan kumulatif dari ke-19 variabel tersebut mencapai 3,77, yang menempatkan mutu pelayanan instansi pada kategori "Sangat Baik".

Jika dibedah per variabel, terdapat beberapa aspek yang meraih penilaian tertinggi dari masyarakat. Variabel V3 (kejelasan informasi standar dan prosedur layanan) serta V11 (keramahan petugas dalam melayani) menjadi keunggulan utama dengan perolehan nilai tertinggi sebesar 3,81. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas kependuan dan teknis di BSPJI Palembang dinilai sangat komunikatif, transparan, dan bersikap prima dalam melayani pengguna jasa.

Aspek kecepatan respons dan akuntabilitas biaya juga mendapat apresiasi tinggi. Variabel V6 (kesesuaian biaya layanan dengan informasi) dan V9 (kecepatan petugas merespon kebutuhan) masing-masing mencatatkan nilai sebesar 3,79. Diikuti erat oleh kemudahan pemahaman alur pelayanan (V4) serta ketepatan jangka waktu layanan (V5) yang sama-sama mengantongi nilai 3,78.

Di sisi lain, meskipun seluruh variabel berhasil masuk dalam zona "Sangat Baik", terdapat beberapa poin yang mencatatkan nilai di bawah rata-rata indeks dan memerlukan perhatian untuk dipertahankan serta ditingkatkan kualitasnya. Aspek integritas dan anti-korupsi yang tertuang dalam variabel V17 (pelayanan bebas dari imbalan di luar aturan) serta V18 (ketiadaan pungutan liar/pungli) memperoleh nilai terendah di antara yang lain, yakni sebesar 3,58. Begitu pula dengan komitmen pemberantasan percaloan (V19) yang berada pada angka 3,65, serta kemudahan fitur pada aplikasi sistem layanan (V10) dengan nilai 3,68.

Secara keseluruhan, data ini merefleksikan bahwa tata kelola pelayanan publik di BSPJI Palembang telah berjalan dengan sangat optimal. Namun, penguatan sistem pengawasan internal untuk menjaga integritas pelayanan dari praktik pungli/caloe serta modernisasi performa aplikasi sistem layanan *online* tetap menjadi rekomendasi strategis demi mempertahankan kepercayaan publik.

Layanan dengan Responden 0 Terdapat beberapa jenis layanan yang tidak mendapatkan respon dari pengguna, yaitu:

- Sertifikasi HACCP
- Lembaga Verifikasi dan Validasi GRK
- Lembaga Verifikasi Independen TKDN

Karena tidak ada responden untuk layanan-layanan ini, maka nilai indeks kepuasan layanan tersebut adalah 0%. Hal ini tidak menunjukkan kualitas layanan yang buruk, melainkan menggambarkan minimnya pemanfaatan atau rendahnya jumlah pengguna terhadap layanan tersebut pada periode survei ini. Ke depan, diperlukan evaluasi strategi promosi atau identifikasi hambatan dalam pemanfaatan layanan-layanan ini.

Rata-Rata Indeks Kepuasan Per Layanan Secara umum, dari 129 responden terhadap seluruh jenis layanan, diperoleh nilai indeks kepuasan rata-rata sebesar 3,77. Angka ini mencerminkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, walaupun terdapat ruang untuk perbaikan pada aspek-aspek tertentu agar dapat mencapai nilai optimal sebesar 4,00.

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 129 responden, sebanyak 62 orang termasuk dalam kategori *Promoters*, 12 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 89,92, 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 Sistem Mutu (ISO 9001)
- Sertifikasi Lingkungan (ISO 14001)
- Sertifikasi Industri Hijau
- Konsultasi
- Sertifikasi Keamanan Pangan (ISO 22000)
- Sertifikasi K3 (ISO 45001)

Sedangkan jenis layanan yang memiliki NPS terendah adalah:

- Sampling (60,00%)
- Pengujian (72,73%)
- Sertifikasi Produk/SNI (76,92%)

Selain itu, terdapat beberapa jenis layanan yang memperoleh nilai NPS sebesar 0% pada jasa layanan Sertifikasi HACCP, Sertifikasi Halal, LVV GRK, dan LVI 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.

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

- Total responden SKM berjumlah 94 orang, didominasi oleh laki-laki (77,3%) dan mayoritas berusia 30–49 tahun (80%).
- Latar belakang pendidikan didominasi oleh lulusan Diploma/S1 (77,3%), sedangkan pekerjaan terbanyak berasal dari sektor swasta (73,1%).
- Terdapat penyesuaian data karena adanya perubahan form kuesioner pada bulan Februari dan Maret, yang memengaruhi jumlah responden per layanan dan untuk NPS.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

- Nilai rata-rata SKM adalah 3,77 dikonversi menjadi IKM sebesar 94,19 dengan kategori mutu layanan A (Sangat Baik).
- Semua variabel pelayanan dinilai dalam kategori “Sangat Baik”.
- Penanganan pengaduan (V11) mendapat nilai tertinggi (3,81), sedangkan kewajaran biaya/tarif (V4) mendapat nilai terendah (3,39), menunjukkan adanya keberatan dari responden pada aspek transparansi biaya.

3. Indeks Kepuasan Berdasarkan Jenis Layanan

- Dari 93 responden, layanan pelatihan, pengujian, dan sertifikasi produk/SNI merupakan layanan dengan pengguna terbanyak.
- Layanan dengan indeks kepuasan tertinggi adalah Sertifikasi Sistem Manajemen K3/45001 (4,00).
- Beberapa layanan seperti Sertifikasi Halal, HACCP, LVV GRK, dan LVI TKDN tidak memiliki responden, menandakan minimnya

pemanfaatan selama periode survei dan menjadi catatan untuk peningkatan promosi dan evaluasi hambatan.

4. Net Promoter Score (NPS)

- Dari 129 responden, tidak terdapat Detractors dan mayoritas merupakan Promoters (117 orang), menghasilkan nilai NPS sebesar 83,78 yang tergolong sangat tinggi.
- Layanan dengan nilai NPS tertinggi (100%) mencakup layanan-layanan sertifikasi seperti ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, K3, dan konsultasi
- Layanan dengan NPS terendah adalah Sampling (60%), Pengujian (72,73%), dan Sertifikasi Produk/SNI (76,92%).
- Layanan tanpa NPS disebabkan oleh tidak adanya responden, bukan karena penilaian negatif.

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	:	3.77
Nilai SKM setelah dikonversi	:	94.19
Mutu Pelayanan	:	A
Kinerja Unit Pelayanan	:	Sangat Baik

Rekap SKM TW II 2026		
Periode	Responden	Indeks SKM
April	32	3.90
Mei	66	3.74
Juni	31	3.70
Rekap	129	3.77

Var.	Variabel Pelayanan	Nilai Var. Pelayanan	Kualitas Pelayanan
V1	Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik	3.74	Sangat Baik
V2	Persyaratan yang diminta sesuai dengan yang diinformasikan	3.76	Sangat Baik
V3	Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas	3.81	Sangat Baik
V4	Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan	3.78	Sangat Baik
V5	Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan	3.78	Sangat Baik
V6	Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan	3.79	Sangat Baik
V7	Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan	3.74	Sangat Baik
V8	Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)	3.70	Sangat Baik
V9	Petugas merespon kebutuhan dengan cepat	3.79	Sangat Baik
V10	Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan	3.68	Sangat Baik
V11	Petugas melayani saya dengan ramah	3.81	Sangat Baik
V12	Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses	3.77	Sangat Baik
V13	Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan	3.77	Sangat Baik
V14	Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan	3.74	Sangat Baik
V15	Saya dilayani secara adil tanpa diskriminasi	3.77	Sangat Baik
V16	Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa adanya kecurangan	3.71	Sangat Baik
V17	Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan	3.58	Sangat Baik
V18	Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan	3.58	Sangat Baik
V19	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan	3.65	Sangat Baik
		3.77	Sangat Baik

NPS			Net Promoter Score (NPS)			
Jenis Layanan	Responden	Indeks Kepuasan	Promoters	Passives	Detractors	NPS
Sertifikasi Produk / SNI	11	0.00	11	0	0	100.00
Sertifikasi Sistem Mutu / ISO 9001	5	0.00	5	0	0	100.00
Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu Lingkungan / ISO 14001	2	0.00	2	0	0	100.00
Sertifikasi Industri Hijau	0	0.00	0	0	0	0.00
Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Pangan / ISO 22000	1	0.00	1	0	0	100.00
Sertifikasi Sistem Manajemen K3 / 45001	1	0.00	1	0	0	100.00
Sertifikasi HACCP	0	0.00	0	0	0	0.00
Sertifikasi Halal	3	0.00	3	0	0	100.00
Pengujian	8	0.00	7	1	0	87.50
Sampling	5	0.00	4	1	0	80.00
Kalibrasi	6	0.00	6	0	0	100.00
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*	0	0.00	0	0	0	0.00
Pelatihan	87	0.00	77	9	1	87.36
Konsultansi	0	0.00	0	0	0	0.00
Total	129		117	11	1	89.92

Ringkasan Data Responden			
Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase
Umur	1. < 20 thn	1	0.8%
	2. 20 - 29 thn	15	11.6%
	3. 30 - 39 thn	18	14.0%
	4. 40 - 49 thn	33	25.6%
	5. > 49 thn	9	7.0%
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	41	31.8%
	2. Perempuan	38	29.5%
Pendidikan Terakhir	1. SD	0	0.0%
	2. SMP	1	0.8%
	3. SMA	24	18.6%
	4. Diploma/S1	48	37.2%
	5. S2	5	3.9%
	6. S3	1	0.8%
Pekerjaan Utama	1. PNS	9	7.0%
	2. TNI	0	0.0%
	3. Polri	0	0.0%
	4. Swasta	62	48.1%
	5. Wirausaha	3	2.3%
	6. Lainnya ...	5	3.9%

49	25/03/25 09.52	BAGINDA LUBIS	85267334932	-	Laki-Laki	36 - 45 Tahun	Perusahaan Industri	S-1	Pengujian	Tetap dijaga dan dipertahankan sesuatu yang sudah baik dan kedepannya lebih ditingkatkan lagi menjadi sangat baik.
50	25/03/25 10.29	HENDRA INDAWAN	81373727825	-	Laki-Laki	26 - 35 Tahun	Perusahaan Industri	S-1	Pengujian	
51	25/03/25 10.31	Debi Putri Suprpto	81367377407	-	Perempuan	26 - 35 Tahun	Instansi/Lembaga	S-1	Pengujian	Semoga semakin baik
52	25/03/25 11.14	Bharoto Budi Kuncoro	82134995566	-	Laki-Laki	36 - 45 Tahun	Perusahaan Industri	D1-D2-D3-D4	Pengujian	Penambahan unit sarana tim dan waktu penyelesaian sampel lebih cepat
53	25/03/25 13.33	PT YOGYA KRISTAL SEJATI	81297822415	-	Laki-Laki	16 - 25 Tahun	Perusahaan Industri	S-1	Pengujian	
54	25/03/25 13.43	Titus Adi Prasetyo	8117444988	-	Laki-Laki	26 - 35 Tahun	Perusahaan Industri	S-1	Pengujian	Untuk Pengujian Analisa Laboratorium, Kiranya dapat di informasikan melalui Brosur kepada Perusahaan yang ingin melakukan pengujian analisa sampel. Berikut dengan ketersediaan Parameter yang tersertifikasi KAN dan Biaya Pengujiannya.
55	25/03/25 14.00	Dwi Utomo	8115010202	-	Laki-Laki	36 - 45 Tahun	Perusahaan Industri	S-1	Sertifikasi	Penambahan ruang lingkup suhu 1350 derajat Celcius
56	25/03/25 14.10	Rosidin	82177899086	-	Laki-Laki	26 - 35 Tahun	Perusahaan Industri	S-1	Pengujian	Sudah cukup
57	25/03/25 20.44	Sri Wulandari	82279138891	-	Perempuan	26 - 35 Tahun	Perusahaan Industri	S-1	Sertifikasi	Baik dan terima kasih
58	26/03/25 22.59	RIDWAN	82189597768	-	Laki-Laki	26 - 35 Tahun	Non Industri	S-1	Pengujian	Pelayanan Prima
59	27/03/25 13.19	Regita Lestari Cahyani	81379422672	-	Perempuan	26 - 35 Tahun	Perusahaan Industri	S-1	Pengujian	
60	29/03/25 21.13	Tri Utami Putri	81273753512	-	Perempuan	26 - 35 Tahun	Instansi/Lembaga	S-1	Sertifikasi	Sudah sangat baik
GOOGLE FORM BSPJI Palembang										
81	13/02/25 12.00	Deddy Ismanto	085267006254	PT. Sri Trang Lingga Indonesia	Laki-laki	43 Tahun	SWASTA	S1	Pelatihan	Materi Pelatihan dibagikan sebelum acara dimulai agar memudahkan dalam diskusi selama pelatihan berlangsung

82	13/02/25 12.04	Dedy Suyetno	08117190679	PT. Sri Trang Lingga Indonesia	Laki-laki	45	SWASTA	S1	Pelatihan	Lebih murah
83	13/02/25 12.05	Muhammad Fikri Saputra	085273895306	PT Sritrang Lingga Indonesia	Laki-laki	31	SWASTA	S1	Pelatihan	Ketepatan dalam upload materi perlu ditingkatkan, selebihnya oke banget
84	13/02/25 12.12	Muhamad Hamdani	08982277844	PT. Sri Trang Lingga Indonesia	Laki-laki	35	SWASTA	S1	Pelatihan	Lebih perbanyak contoh kasus agar lebih actual
85	13/02/25 12.34	Muhammad fahmi aziz	082379697778	PT. Sri Trang Lingga Indonesia	Laki-laki	27	SWASTA	S1	Setifikasi ISO	Diharapkan penjelasan lebih dipersingkat
86	13/02/25 13.36	Willsant Saputra	082385855991	PT. Sritrang Lingga Indonesia	Laki-laki	33	SWASTA	S1	Pelatihan	Semoga lebih baik ke depannya
87	13/02/25 13.57	Fenny Agustini	085267216889	PT. BUKIT ANGKASA MAKMUR	Perempuan	42	SWASTA	D3	Pelatihan	kedepannya agar dapat terus melakukan inovasi baik dari segi layanan sertifikasinya maupun sarana pelatihannya.
88	13/02/25 17.00	Nadya fadiasta	085783934539	PT. Bukit Angkasa Makmur	Perempuan	24 tahun	SWASTA	SMA	Pelatihan	-
89	13/02/25 20.40	Ihwan N	082180509994	PT. Bukit Angkasa Makmur	Laki-laki	48 tahun	SWASTA	D3	Pelatihan	Jalin komunikasi yang lebih baik lagi di masa mendatang
90	21/02/25 16.56	DIAH SULIANDANI	085268319663	PT TIRTA AIR MINERAL	Perempuan	28 tahun	SWASTA	S1	Sertifikasi Sis	Pertahankan semua, ibu nya ramah bangetttt
91	21/02/25 17.13	Jason Ivando	081288491339	PT. TAM	Laki-laki	28	SWASTA	SMK	pelatihan SNI	Tidak ada
92	11/03/25 14.41	Rini Setiyawati	081272214400	PTPN I Regional 7	Perempuan	47 tahun	BUMN	S1	Pelatihan	-

93	11/03/25 14.42	iwan saputra	089508593912	ptpn I reg VII	Laki-laki	48	PNS	SMA	Sertifikasi Sis	lebih bnyak sering ke instansi lain
94	11/03/25 14.44	Bambangwagiarto	08127323559	PTPN 1 REG 7 TEBENAN	Laki-laki	42	Kary. BUMN	SMA	Pelatihan	Durasi latihan kurang lama
95	11/03/25 14.45	Suwarto	085266964668	PTPN 1 regional 7	Laki-laki	52	Bumn	SMA	Pelatihan	Kurang lama waktunya
96	11/03/25 14.45	sariman	081369383185	Bspji Palembang	Laki-laki	47	Karyawan PTPN1 regio	SMA	Pelatihan	Lebih aktif lagi menerima atau mengabulkan permohonan masyarakat dan instansi,ketika di minta jadi pemateri.
97	11/03/25 14.49	Hamdani	087854047723	ptpn 1reg 7 tulungbuyut	Laki-laki	46	BUMN	SMA	Pelatihan	Tingkatkan lagi
98	25/03/25 08.52	Fenni Agustini	085267216889	PT. BUKIT ANGKASA MAKMUR	Perempuan	42 Th	SWASTA	S1/Diploma	Sertifikasi Pro	Agar tarif pelatihannya sedikit lebih murah selebihnya semua sudah sangat baik dari sarana maupun personil lembaga nya
99	25/03/25 08.57	Nadya fadiasta	085783934539	PT. BUKIT ANGKASA MAKMUR	Perempuan	24 tahun	SWASTA	SMA	Pelatihan	
100	25/03/25 09.07	Muhamad Hamdani	08982377844	PT. SRI TRANG LINGGA INDONESIA	Laki-laki	35	SWASTA	S1/Diploma	ISO 14064	Perbanyak training dan sosialisasi ke pabrik pabrik
101	25/03/25 09.12	Hamdani	087854047723	Ptpn 1reg7	Laki-laki	46 th	BUMN	SMA	Pelatihan	Baik. Dah pertahankan. Serta tingkatkan
102	25/03/25 09.12	Rini Setiyawati	081272214400	PTPN I Regional 7	Perempuan	47 tahun	BUMN	S1/Diploma	Pelatihan	-
103	25/03/25 09.12	Bambang wagiarto	08127323559	PTPN 1 reg 7 Tebenan	Laki-laki	42	BUMN	SMA	Pelatihan	Waktu pelatihan diperpanjang agar maksimal
104	25/03/25 09.15	Suwarto	085266964668	PTPN 1 regional 7	Laki-laki	52	BUMN	SMA	Pelatihan	Lebih ditingkatkan lagi

105	25/03/25 09.16	iwan saputra	089508593912	ptpn VII reg I	Laki-laki	48	BUMN	SMA	Sertifikasi Pro	menyamakan dengan alat yg ada di tempat konsumen
106	25/03/25 09.46	Deddy Ismanto	085267006254	PT. Sri Trang Lingga Indonesia	Laki-laki	43 Tahun	SWASTA	S1/Diploma	Sertifikasi Sis	Dalam melaksanakan webinar mungkin akan lebih baik jika dilakukan per topik, tidak dilakukan webinar dengan banyak topik di satu waktu, sehingga peserta jadi lebih fokus dan pemateri jadi tidak terkesen tergesa ² dalam memberikan materi
107	25/03/25 09.49	Sariman	081369383185	PTPN 1 regio	Laki-laki	47	Karyawan PTPN1 regional 7 unit Pawi Bengkulu	SMA	Pelatihan	Sering turun ke masyarakat apabila ada permintaan jadi pemateri.
108	25/03/25 09.52	dedy suyetno	08117190679	PT. SRI TRAN	Laki-laki	45	SWASTA	S1/Diploma	Pelatihan	perbaikan toilet di ruang pelatihan
109	25/03/25 10.26	ARESTULLAH	085273650871	PT PUPUK SR	Laki-laki	35	SWASTA	S1/Diploma	Pelatihan	next time snacknya balik ke Pindang Umak lebih enak Pak/Bu. Hari terakhir tetep pempek telur besar. :lol
110	25/03/25 10.31	Musaddad	085273354211	PT PUSRI PAL	Laki-laki	32	BUMN	S1/Diploma	Lembaga Verifikasi Independen TKDN	Lebih aktif dan sosialisasi kembali
111	25/03/25 10.31	M. Natsir H.	0818628747	PT Pupuk Sriw	Laki-laki	41	BUMN	S2	Pelatihan	Waktu pelatihan ditambah sehingga kesempatan simulasi lebih banyak
112	25/03/25 10.39	Nur Yulistianto	082177744104	PT Pupuk Sriw	Laki-laki	29	Karyawan BUMN	S1/Diploma	Lembaga Verifikasi Independen TKDN	tidak ada
113	25/03/25 10.43	Sujarno	081273607852	PT. Perkebun	Laki-laki	48	BUMN	SMA	Sertifikasi Produk / SNI	Tidaj ada saran udah bagus

114	25/03/25 11.28	Suwarto	085266964668	PTPN 1 regio	Laki-laki	52	BUMN	SMA	Pelatihan	Tingkatkan keramah tambahan & pelayanan
115	26/03/25 12.09	Dian setiawan	082373211121	Pt. SJM	Laki-laki	30	SWASTA	S1/Diploma	Pelatihan	Tidak ada, semuanya baik
116	26/03/25 12.09	Firdaus	081541041010	Sumatera jay	Laki-laki	43	WIRAUSAHA	S1/Diploma	Pelatihan	Kalau bisa, jangan dibulan puasa, karena kurang fokus
117	26/03/25 12.10	Tri Sutrisna Saputra Maisal	082266660383	PT.SUMATER	Laki-laki	41	SWASTA	S1/Diploma	Pelatihan	Tidak ada
118	26/03/25 13.16	Jason Ivando	081288491339	PT. TAM	Laki-laki	28	SWASTA	SMA	Sertifikasi Sistem Mutu / ISO 9001	tidak ada
119	26/03/25 13.32	Nadya fadiasta	085783934539	PT. Bukit Ang	Perempuan	24 tahun	SWASTA	SMA	Pelatihan	
120	30/03/25 08.55	Dery	081284726919	PT IOL	Laki-laki	37	SWASTA	S1/Diploma	Kalibrasi	Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
121	30/03/25 09.02	Irsyad Rifai	081277872529	CV. MALANO	Laki-laki	35	WIRAUSAHA	S1/Diploma	Sertifikasi Produk / SNI, Pengujian	Untuk kami yang baru mulai usaha untuk biaya cukup lumayan mahal. Sebaiknya biaya perjalanan penginapan tidak ditanggung oleh
122	30/03/25 09.08	Debi Putri Suprpto	081367377407	Satuan Pelay	Perempuan	30	PNS	S1/Diploma	Kalibrasi	Semoga semakin baik
123	30/03/25 09.08	Wida	085354817845	PT. Panbers J	Perempuan	26	SWASTA	S1/Diploma	Sertifikasi Produk / SNI	sudah cukup baik
124	30/03/25 09.15	Wiranda	082175233717	PT. SUKSES CI	Laki-laki	31	SWASTA	S1/Diploma	Sertifikasi Produk / SNI, Sertifikasi Sistem Mutu / ISO 9001, Pengujian	Tidak ada

125	30/03/25 09.22	Hendra Indawan	081373727825	PT SINAR SOS	Laki-laki	35	SWASTA	S1/Diploma	Sertifikasi Produk / SNI, Sertifikasi Sistem Manajemen Keamanan Pangan / ISO 22000, Pengujian, Sampling, Kalibrasi, Pelatihan, Konsultasi	PAREMETER LINGKUP KALIBRASI DAN PENGUJIAN DITAMBAH LAGI, HASIL DAN PROSES PENGUJIAN BISA DIPANTAU SECARA MANDIRI OLEH KONSUMEN.
126	30/03/25 09.40	Otman Awih	081377957118	PD SINAR CA	Laki-laki	43	WIRAUSAHA	S1/Diploma	Sertifikasi Produk / SNI	Waktu pengerjaan lab tolong dipersingkat, lalu utk hasil lab yg tidak sesuai SNI (LsPro) n bila hendak pengujian ulang secara mandiri hendaknya jadi skala prioritas pengerjaan sehingga bisa cepat tahu hasilnya
127	30/03/25 09.45	Sri wulandari	082279138891	PT. Rolive Ind	Perempuan	31	SWASTA	S1/Diploma	Sertifikasi Produk / SNI	Lebih tingkatkan lagi
128	30/03/25 09.51	Muhammad Deri	082281844977	PT IOL INDON	Laki-laki	33	SWASTA	SMA	Kalibrasi	Tidak ada

129	30/03/25 10.42	Acelia Pratiwi	07117440018	PT HEVEA MK	Perempuan	34	SWASTA	S1/Diploma	Sertifikasi Produk / SNI, Sertifikasi Sistem Mutu / ISO 9001, Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu Lingkungan / ISO 14001, Sertifikasi Sistem Manajemen K3 / 45001	Sudah sangat baik, pertahankan dan Tingkatkan terus pelayanan ya
-----	----------------	----------------	-------------	-------------	-----------	----	--------	------------	---	--