



BSPJI PALEMBANG

BALAI STANDARDISASI & PELAYANAN
JASA INDUSTRI PALEMBANG

**LAPORAN RENCANA AKSI TINDAK LANJUT
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BSPJI PALEMBANG
PERIODE JANUARI-JUNI 2026**

BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI PALEMBANG
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN

2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah swt. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan pelayanan dapat terlaksana, dikumpulkan umpan baliknya dari pengguna jasa, dan Laporan Rencana Aksi Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Palembang dapat disusun sebagai bahan evaluasi hasil pelayanan. Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen BSPJI Palembang dalam menindaklanjuti hasil evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Net Promoter Score (NPS) yang telah dilaksanakan pada periode Januari–Juni 2026.

Hasil survei juga mengindikasikan adanya beberapa aspek pelayanan yang masih memerlukan perhatian khusus, terutama terkait peningkatan kualitas sarana dan prasarana, serta perbaikan layanan kalibrasi dan pengujian yang memperoleh skor relatif lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Oleh karena itu, laporan ini memuat rencana aksi tindak lanjut yang akan dijalankan secara bertahap sebagai upaya peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan BSPJI Palembang.

Kami berharap laporan rencana aksi ini dapat menjadi acuan dalam melaksanakan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), sekaligus memperkuat komitmen BSPJI Palembang dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta dunia industri.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan ini, khususnya para responden survei yang telah memberikan masukan berharga demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi, perbaikan, dan pengambilan kebijakan strategis dalam rangka meningkatkan mutu layanan BSPJI Palembang.

Palembang, Juli 2026
Kepala BSPJI Palembang

Dimas Wibisono Prakoso

1. Pendahuluan dan Latar Belakang Strategis

Laporan Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) ini bukan sekadar pemenuhan kewajiban administratif sesuai regulasi pelayanan publik, melainkan sebuah instrumen strategis bagi manajemen Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Palembang untuk melakukan *mitigation of service delivery gaps*. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa teknis, kepercayaan industri (*industrial trust*) adalah aset yang paling berharga. Laporan ini merangkum dinamika persepsi pelanggan sepanjang Semester I 2026 (Januari-Juni),

Yang mencakup data dari Triwulan I dan Triwulan II. Keberhasilan mempertahankan predikat "Sangat Baik" dengan indeks di atas 3.70 merupakan bukti stabilitas sistem. Namun, sebagai Konsultan Senior, saya menekankan bahwa kepuasan adalah target yang bergerak (*moving target*).

Transformasi temuan survei menjadi langkah konkret sangat krusial untuk memastikan bahwa BSPJI Palembang tidak terjebak dalam "zona nyaman" birokrasi, melainkan terus berevolusi menjadi mitra teknis yang lincah (*agile*) bagi sektor industri di Sumatera Selatan. Analisis ini akan membedah fluktuasi skor, loyalitas melalui *Net Promoter Score* (NPS), hingga keluhan spesifik untuk merumuskan kebijakan yang berbasis data (*data-driven policy*).

2. Profil Responden dan Metodologi Survei

Memahami profil demografis adalah kunci untuk melakukan segmentasi layanan yang efektif. Pada Semester I 2026, terjadi lonjakan jumlah responden sebesar 63%, dari 79 orang pada TW I menjadi 129 orang pada TW II. Peningkatan ini memberikan validitas statistik yang lebih kuat bagi pengambilan keputusan manajemen.

Ringkasan Demografi Responden (Januari-Juni 2026)

Karakteristik, Kategori Dominan, Triwulan I (n=79), Triwulan II (n=129), Analisis Tren

Pekerjaan, Sektor Swasta, 78.5%, 48.1%, Penurunan % namun jumlah absolut stabil (62 orang). Pendidikan, Diploma/S1, 60.8%, 37.2%, "Segmen ""Expert Client"" tetap mendominasi."Kelompok Umur, 40 - 49 Tahun, 41.8%, 25.6%, Basis pengambil keputusan utama di industri. Jenis Kelamin, Laki-laki, 51.9%, 31.8%, Pergeseran keterlibatan staf administrasi perempuan.

Analisis Strategis Profil Responden

Data menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan BSPJI Palembang adalah kelompok umur 40-49 tahun dengan latar belakang pendidikan tinggi (S1/Diploma) dari sektor swasta. Ini adalah kelompok *expert clients* yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap profesionalisme, kecepatan, dan kenyamanan fisik. Perubahan persentase pada TW II terjadi karena diversifikasi layanan (khususnya pelatihan masif bagi SPPG), namun secara absolut, pelanggan sektor swasta tetap menjadi penggerak utama pendapatan organisasi. Karakteristik ini menuntut BSPJI untuk menyediakan standar pelayanan yang inklusif namun tetap menjaga aura korporat yang profesional.

3. Analisis Capaian Indeks SKM Semester I 2026

Secara agregat, performa Semester I 2026 menunjukkan tren positif dengan kenaikan rerata indeks dari **3.74** ke **3.77**. Namun, jika kita membedah setiap variabel, terdapat "pertumbuhan yang tegang" (*growth strain*) pada infrastruktur dan sistem digital.

Tabel Perbandingan Nilai Variabel Pelayanan Utama (V1-V9)

Kode	Variabel Pelayanan	Nilai TW I	Nilai TW II	Status Performa
V1	Kesesuaian Persyaratan	3.78	3.74	Stabil-Tinggi
V2	Kemudahan Prosedur	3.80	3.76	Stabil-Tinggi
V3	Kecepatan Waktu Layanan	3.71	3.81	Peningkatan Signifikan
V4	Kewajaran Biaya/Tarif	3.61	3.78	Pemulihan Persepsi
V5	Kesesuaian Produk Layanan	3.70	3.78	Peningkatan
V6	Kompetensi Petugas	3.78	3.79	Sangat Konsisten
V7	Perilaku Petugas (Hospitality)	3.91	3.74	Penurunan Tipis
V8	Penanganan Pengaduan	3.72	3.70	Perlu Atensi
V9	Kualitas Sarana & Prasarana	3.61	3.79	Peningkatan Fisik
Rerata Indeks Akhir,,		3.74	3.77	Mutu A (Sangat Baik)

Analisis Risiko: Variabel Integritas dan Digitalisasi (Khusus TW II)

Pada TW II, metodologi survei diperluas hingga 19 variabel untuk memotret integritas dan fitur digital. Di sinilah ditemukan area risiko yang memerlukan intervensi manajemen segera:| Kode | Variabel Baru (Khusus TW II) Nilai Analisis Konsultan V17 Pelayanan Tanpa Imbalan/Suap 3.58 Titik Terendah. Risiko persepsi gratifikasi.

V18 Bebas Pungutan Liar (Pungli) 3.58 Titik Terendah. Perlu penguatan sistem audit. V10 | Kemudahan Fitur Aplikasi 3.68 Indikasi "Digital Gap" pada sistem internal. || V19 | Tidak Ada Percaloan | 3.65 | Perlunya edukasi sistem layanan mandiri. |

Mengapa skor integritas (V17 & V18) menjadi yang terendah meski masih di kategori "Sangat Baik"? Bagi industri swasta, integritas bukan sekadar moralitas, melainkan prediktabilitas biaya operasional. Skor 3.58 pada variabel ini adalah *red flag* bagi upaya mempertahankan status Wilayah Bebas Korupsi (WBK). Fluktuasi pada V4 (Biaya) dan V9 (Sarpras) pada TW I menunjukkan bahwa pelanggan sangat peka terhadap korelasi antara "apa yang mereka bayar" dengan "fasilitas yang mereka rasakan".

4. Evaluasi Loyalitas Pelanggan Melalui Net Promoter Score (NPS)

NPS adalah metrik yang melampaui kepuasan; ia mengukur keinginan pelanggan untuk mempertaruhkan reputasi mereka dengan merekomendasikan BSPJI. Skor NPS agregat mengalami penurunan dari **94.94 (TW I)** menjadi **89.92 (TW II)**.

Matriks Performa NPS Per Jenis Layanan

Jenis Layanan	Responden (TW II)	Promoters	Passives	Detractors	NPS (TW II)
Sertifikasi Produk/SNI	11	11	0	0	100.00
Sertifikasi Sistem Mutu	5	5	0	0	100.00
Pelatihan	87	77	9	1	87.36
Pengujian	8	7	1	0	87.50
Sampling	5	4	1	0	80.00
Total Kumulatif	129	117	11	1	89.92

Analisis Kritis "The Detractor Case"

Munculnya 1 orang *Detractor* pada layanan pelatihan di TW II adalah anomali yang harus dianalisis secara forensik. Berdasarkan tabulasi "Kritik dan Saran" bulan Mei 2026, keluhan menumpuk pada masalah teknis: "AC terlalu dingin", "Proyektor kurang jelas", "Air panas kurang panas", dan "Logistik/makanan selingan yang kurang maksimal". Bagi peserta pelatihan (terutama segmen SPPG yang masif), ketidaknyamanan fisik ini secara langsung merusak pengalaman belajar, yang kemudian dikonversi menjadi nilai *Detractor*. Penurunan NPS sebesar 5 poin

mengindikasikan bahwa peningkatan jumlah responden (skalabilitas) belum sepenuhnya diimbangi oleh kesiapan fasilitas pendukung.

5. Identifikasi Isu Strategis: Kritik, Saran, dan Keluhan Pelanggan

Kritik pelanggan adalah data intelijen pasar yang gratis. Berdasarkan klasifikasi temuan, isu strategis dibagi menjadi empat pilar utama:

A. Criticality Matrix Keluhan Pelanggan

- **Efisiensi Waktu & Transparansi (Prioritas Tinggi):**
 - *Dian Tirta (UBB)*: Ketidaktepatan janji pengerjaan sampel.
 - *Sena Afriliyanti (UNSRI)*: Permintaan pemantauan progres sampel secara mandiri.
- **Analisis**: Kegagalan pada *Document Control* dan komunikasi proaktif.
- **Price Elasticity & Perception (Prioritas Menengah):**
 - *Levi (PT Subur Sukses Sentosa)*, *Dermawan (CV Sukacita)*, *Rovik (CV Mentari Dempo)*: Menyebut biaya sertifikasi dan pengujian "terlalu mahal".
- **Analisis**: Pelanggan membandingkan tarif BSPJI dengan laboratorium swasta tanpa melihat *value added* atau akreditasi KAN secara utuh.
- **Infrastruktur & Kenyamanan Fisik (Prioritas Tinggi - Dampak NPS):**
 - *Dedy Suyetno (PT Sri Trang Lingga)*: Kondisi toilet ruang pelatihan.
 - *Meisi Sari (SPPG)*: Ketiadaan stop kontak per meja untuk laptop/HP.
 - *Gandes W & Jeki Aldi*: Masalah suhu AC yang ekstrim.
- **Sistem Digital (Prioritas Menengah):**
 - *PT Tirta Osmosis Sampoerna*: Keterlambatan respon penawaran harga (delay 2 hari).

Studi Kasus: Kegagalan Sistemik Dokumentasi

Kasus **PT Tirta Sukses Perkasa** yang meminta revisi LHU pada 14 April namun baru selesai pada 9 Mei (25 hari) adalah contoh nyata inefisiensi birokrasi. Hal ini menunjukkan adanya hambatan pada aliran kerja (workflow) internal yang berpotensi merusak kontrak bisnis jangka panjang pelanggan.

6. Rencana Aksi Tindak Lanjut (RATL) Semester II 2026

Berdasarkan analisis di atas, berikut adalah matriks tindakan sistemik yang harus diimplementasikan pada Semester II 2026: | Aspek Layanan | Isu Utama | Action

Plan Strategis | Target/Output Manajemen Waktu | Ketidakpastian Progres | Integrasi LIMS dengan sistem notifikasi WhatsApp/Email otomatis untuk setiap tahap pengujian. | Dashboard Tracking Aktif || Struktur Biaya | Persepsi "Mahal" | Evaluasi tarif (Review Tarif) dan implementasi skema "Loyalty Discount" atau promo kolektif bagi UMKM/Asosiasi. | SK Tarif Baru/Promo || Fasilitas Fisik | Kenyamanan Pelatihan | Renovasi toilet, instalasi stop kontak tanam per meja, dan penggantian proyektor di ruang kelas utama. | Sertifikat Laik Fasilitas || Digitalisasi | Respon Penawaran Lambat | Penerapan Service Level Agreement (SLA) < 24 Jam untuk respon penawaran harga melalui Aplikasi Penawaran. | Laporan Kepatuhan SLA Integritas Risiko Pungli (V17/V18) | Pelaksanaan *Internal Audit* mendadak dan program *Mystery Shopper* untuk memvalidasi pelayanan tanpa biaya tambahan. Zero Complaint Integritas

Strategic Rationale: Rencana aksi ini beralih dari solusi "tambal sulam" menjadi perbaikan sistemik. Misalnya, penambahan stop kontak bukan sekadar urusan kabel, melainkan upaya memenuhi kebutuhan *digital native* di lingkungan pelatihan industri. Digitalisasi monitoring LHU adalah strategi mitigasi risiko utama untuk menaikkan kembali skor NPS yang tergerus.

7. Kesimpulan dan Rekomendasi Manajemen

BSPJI Palembang menutup Semester I 2026 dengan performa yang solid secara kuantitatif (Mutu A). Namun, secara kualitatif, terdapat tantangan besar dalam hal skalabilitas layanan dan persepsi integritas.

Rekomendasi Akhir bagi Manajemen:

1. **Prioritaskan Integritas:** Jangan abaikan skor 3.58 pada variabel V17 & V18. Lakukan kampanye anti-pungli yang lebih terlihat secara fisik di ruang publik balai.
2. **Investasi pada Pengalaman Pengguna (UX):** Kenyamanan di ruang pelatihan (AC, Toilet, Proyektor) berdampak instan pada NPS. Investasi kecil pada stop kontak meja akan memberikan dampak besar pada loyalitas peserta.
3. **Akselerasi SLA Digital:** Komitmen respon penawaran harga dan revisi LHU harus dipatok dalam satuan jam, bukan hari. Hal ini penting untuk menandingi daya saing laboratorium swasta. Dengan komitmen yang kuat terhadap rencana aksi ini, BSPJI Palembang diproyeksikan tidak hanya akan mempertahankan

Mutu "A", tetapi juga mencapai status sebagai pusat layanan jasa industri yang paling direkomendasikan di wilayah Sumatera pada akhir tahun 2026.