

# **LAPORAN**

## **INDEKS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN NILAI *NET PROMOTER SCORE* (NPS) TRIWULAN I 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 I 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, 31 Maret 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 IV 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 Januari 2026 sampai bulan Maret 2026 sebanyak 79 responden, namun terdapat revisi form kuesioner dimana pada Triwulan I formular SKM dari tautan surveiku dimasukkan dalam kolom survei goole form.

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 76 responden telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, yang terdiri dari 41 laki-laki dan 38 perempuan. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden SKM BSPJI Palembang pada periode ini didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan.

#### **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, 5 orang berlatar pendidikan SMP. Sebanyak 1 responden berpendidikan SMA, 24 responden merupakan lulusan Diploma/S1, 30 responden berpendidikan S2 responden sebanyak 5 dan responden berpendidikan S3 sebanyak 1 responden . Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 60,08%, 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 5, 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 59,7%.

#### **4. Umur**

Berdasarkan hasil survei, responden yang berpartisipasi terdiri dari berbagai rentang usia. Terdapat 1 responden 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 berjumlah 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 20 hingga 49 tahun, yang mencakup hampir 91,7% 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 3,74, yang setelah dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 93,39 dengan mutu pelayanan kategori A (Sangat Baik). Survei ini melibatkan 79 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 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (V7) dengan skor 3,91, sedangkan nilai terendah terdapat pada Kualitas sarana dan prasarana (V9) dan (V4) dengan skor 3,61. Hal ini menunjukkan bahwa Sebagian responden berpendapat bahwa produk yang ditawarkan belum sesuai dengan apa yang diharapkan, nilai ini berguna sebagai dasar perbaikan produk layanan jasa BSPJI Palembang.

Berikut ringkasan rata-rata dari setiap variabel:

- V1 – Kesesuaian persyaratan pelayanan: 3,78
- V2 – Kemudahan prosedur: 3,80
- V3 – Kecepatan waktu pelayanan: 3,71
- V4 – Kewajaran biaya/tarif: 3,61
- V5 – Kesesuaian hasil layanan: 3,70
- V6 – Kompetensi petugas: 3,78
- V7 – Perilaku petugas: 3,91
- V8 – Penanganan pengaduan: 3,72
- V9 – Sarana dan prasarana: 3,61

### **C. 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 79 responden, sebanyak 75 orang termasuk dalam kategori *Promoters*, 4 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 94,94 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.

## **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 79 responden (51,9% laki laki, 48,1% perempuan), mayoritas berusia 40–49 tahun (41,8 %) dan berlatar pendidikan Diploma/S1 (60,8%).
- b) Sebagian besar (78,5%) berprofesi di sektor swasta.

#### 2. Tingkat Kepuasan Umum

- a) Rata rata SKM: 3,74 (IKM 93,39; Mutu A “Sangat Baik”).
- b) Variabel tertinggi: Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ( $V7 = 3,91$ ).
- c) Variabel terendah: Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ( $V4 = 3,61$ ) dan ( $V9 = 3,61$ ) — perlu peningkatan Kualitas sarana dan prasarana memenuhi ekspektasi pelanggan dan Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

#### 3. Loyalitas Pelanggan (NPS)

- a) Total 79 penilaian: 75Promoters, 4 Passives, 0 Detractors
- b) Nilai NPS 94,94 (sangat tinggi).

### **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

<b>Kesimpulan SKM</b>		
Nilai SKM	:	3,74
Nilai SKM setelah dikonversi	:	93,39
Mutu Pelayanan	:	A
Kinerja Unit Pelayanan	:	Sangat Baik

<b>Rekap SKM TW I 2026</b>		
<b>Periode</b>	<b>Responden</b>	<b>Indeks SKM</b>
Januari	17	3.72
Februari	37	3.74
Maret	25	3.73
<b>Rekap</b>	<b>76</b>	<b>3.70</b>

Nilai Pelayanan			
Var.	Variabel Pelayanan	Nilai Var. Pelayanan	Kualitas Pelayanan
V1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3.78	Sangat Baik
V2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.80	Sangat Baik
V3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3.71	Sangat Baik
V4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3.61	Sangat Baik
V5	Kesesuaian produk pelayanan antara yg tercantum dalam standar pe	3.70	Sangat Baik
V6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3.78	Sangat Baik
V7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3.91	Sangat Baik
V8	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.72	Sangat Baik
V9	Kualitas sarana dan prasarana	3.61	Sangat Baik
		<b>3.74</b>	<b>Sangat Baik</b>

NPS				Net Promoter Score (NPS)			
Jenis Layanan	Responden	Indeks Kepuasan	Promoters	Passives	Detractors	NPS	
Sertifikasi Produk / SNI	10	0.00	10	1	0	90.91	
Sertifikasi Sistem Mutu / ISO 9001	2	0.00	2	0	0	100.00	
Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu Lingkungan / ISO 14001	1	0.00	1	0	0	100.00	
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	0	0	0	0.00	
Sertifikasi Halal	1	0.00	1	0	0	100.00	
Pengujian	17	0.00	16	1	0	94.12	
Sampling	7	0.00	8	0	0	100.00	
Kalibrasi	5	0.00	4	1	0	80.00	
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	
<b>Sertifikasi*</b>	0	0.00	0	0	0	0.00	
Pelatihan	35	0.00	33	1	0	97.06	
Konsultansi	1	0.00	0	0	0	0.00	
<b>Total</b>	<b>79</b>		75	4	0	94.94	

**Ringkasan Data Responden**

<b>Karakteristik</b>	<b>Kelompok</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
<b>Umur</b>	1. < 20 thn	1	1.3%
	2. 20 - 29 thn	15	19.0%
	3. 30 - 39 thn	18	22.8%
	4. 40 - 49 thn	33	41.8%
	5. > 49 thn	9	11.4%
<b>Jenis Kelamin</b>	1. Laki-laki	41	51.9%
	2. Perempuan	38	48.1%
<b>Pendidikan Terakhir</b>	1. SD	0	0.0%
	2. SMP	1	1.3%
	3. SMA	24	30.4%
	4. Diploma/S1	48	60.8%
	5. S2	5	6.3%
	6. S3	1	1.3%
<b>Pekerjaan Utama</b>	1. PNS	9	11.4%
	2. TNI	0	0.0%
	3. Polri	0	0.0%
	4. Swasta	62	78.5%
	5. Wirausaha	3	3.8%
	6. Lainnya ...	5	6.3%