



## ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN BALAI PEMBERDAYAAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA TRIWULAN KETIGA 2022

### A. Rekapitulasi atas tabulasi resume skor survei kepuasan pelanggan terhadap layanan BPIPI dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	677.16	673.16	675.92	673.92	87.92	87.92	86.92	86.92	86.92	
NRR per Unsur	3.87	3.85	3.86	3.85	3.52	3.52	3.48	3.48	3.48	
NRR Tertimbang per Unsur	0.43	0.43	0.43	0.43	0.39	0.39	0.39	0.39	0.39	3.67*
IKM Unit Pelayanan										91.75**

Keterangan :

U1 – U9	= Unsur-unsur pelayanan
NRR per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang per Unsur	= NRR per unsur x 0,111 per unsur
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
-.*)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-.**)	= Jumlah NRR tertimbang x 25

Untuk tabulasi dan pengolahan data survei dilakukan secara sistem yang dapat diakses pada link :

[https://datacenter.bpipi.id/review/review\\_report\\_kepuasan\\_pelanggan](https://datacenter.bpipi.id/review/review_report_kepuasan_pelanggan)

Nilai rata rata per item dapat dilihat melalui tabulasi berikut

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Keramahan dan kesopanan petugas	3.87
U2	Kewajaran harga/ tarif	3.85
U3	Kesesuaian layanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	3.86
U4	Fasilitas	3.85
U5	Kemudahan memenuhi persyaratan	3.52
U6	Kemudahan prosedur layanan	3.52
U7	Kecepatan waktu layanan	3.48
U8	Kemampuan petugas pelayanan	3.48
U9	Tindak lanjut pengaduan	3.48

Masing-masing item diatas memiliki skor antara 1 s/d 4 dengan kriteria sebagai berikut:

Kurang = 1  
Oke = 2  
Bagus = 3  
Luar Biasa = 4

Nilai IKM dan rincian responden dapat dilihat dalam table dibawah

Nilai IKM	Responden
<b>91.75</b>	<b>Jumlah</b> : 175 orang
	<b>Jenis Kelamin</b> : Laki-laki: 122 orang Perempuan: 53 orang
	<b>Usia</b> : Di bawah 15 tahun: 3 orang 15 - 55 tahun: 172 orang Di atas 55 tahun: 0 orang
	Periode Survey: 2022-01-01 - 2022-09-30

#### B. Analisa data dan tindakan terhadap hasil survei

Indeks terhadap hasil survei kepuasan pelanggan untuk setiap pelanggan dihitung dari rata – rata nilai total skor kuesioner, indeks rata – rata adalah besarnya nilai rata – rata dari total indeks yang diperoleh dari seluruh pelanggan. Untuk penentuan statistik kepuasan pelanggan, digunakan klasifikasi tingkat kepuasan pelanggan dengan rentang indeks sebagai berikut :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00  
B (Baik) : 76,61 – 88,30  
C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60  
D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Nilai IKM yang diperoleh BPIPI pada triwulan ketiga ini adalah 91,75 dengan NRR IKM tertimbang 3,67 yang berarti pelayanan BPIPI terhadap pelanggan mendapatkan predikat “Sangat Baik”. Hal ini bisa menjadi acuan didalam menghadapi pelanggan dimasa yang akan datang.

Sidoarjo, 07 Oktober 2022

Kepala PPID

**Totok Marjiyanto**

NIP. 197503312003121001

## ANALISA HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI PADA BALAI PEMBERDAYAAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA TRIWULAN KETIGA 2022

### A. Rekapitulasi atas tabulasi resume skor survei persepsi anti korupsi terhadap layanan BPIPI dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan				
	U1	U2	U3	U4	U5
Jumlah Nilai per Unsur	282.72	284.72	283.72	283.72	281.48
NRR per Unsur	3.77	3.8	3.78	3.78	3.75
NRR Tertimbang per Unsur	0.75	0.76	0.76	0.76	0.75
IKM Unit Pelayanan	94.5				

Keterangan :

U1 – U5	= Unsur-unsur pelayanan
NRR per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang per Unsur	= NRR per unsur x 0,2 per unsur
IPAK	= Indeks Persepsi Anti Korupsi
.*)	= Jumlah NRR IPAK tertimbang
.**)	= Jumlah NRR tertimbang x 25

Untuk tabulasi dan pengolahan data survei dilakukan secara sistem yang dapat diakses pada link :

[https://datacenter.bpipi.id/review/review\\_report\\_persepsi\\_anti\\_korupsi](https://datacenter.bpipi.id/review/review_report_persepsi_anti_korupsi)

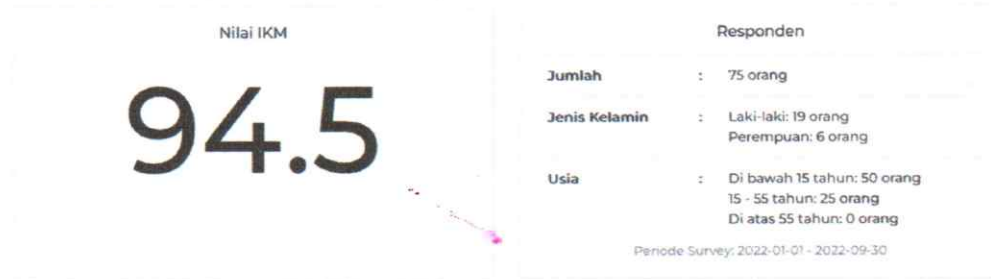
Nilai rata rata per item dapat dilihat melalui tabulasi berikut

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Tidak ada potensi Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN)	3.77
U2	Tidak menerima imbalan uang/ barang	3.8
U3	Tidak diskriminatif atau pilih kasih	3.78
U4	Tidak ada pungutan liar	3.78
U5	Tidak terdapat praktek pencaloan	3.75

Masing-masing item diatas memiliki skor antara 1 s/d 4 dengan kriteria sebagai berikut:

Kurang	= 1
Oke	= 2
Bagus	= 3
Luar Biasa	= 4

Nilai IPAK dan rincian responden dapat dilihat dalam tabel dibawah



#### B. Analisa data dan tindakan terhadap hasil survei

Indeks terhadap hasil survei persepsi anti korupsi untuk setiap pelanggan dihitung dari rata – rata nilai total skor kuesioner, indeks rata – rata adalah besarnya nilai rata – rata dari total indeks yang diperoleh dari seluruh pelanggan. Untuk penentuan statistik kepuasan pelanggan, digunakan klasifikasi tingkat kepuasan pelanggan dengan rentang indeks sebagai berikut :

- A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B (Baik) : 76,61 – 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Nilai IKM yang diperoleh BPIPI pada triwulan ketiga ini adalah 94,50 dengan NRR IKM tertimbang 3,78 yang berarti pelayanan BPIPI terhadap pelanggan mendapatkan predikat “Sangat Baik”. Hal ini bisa menjadi acuan didalam meghadapi pelanggan dimasa yang akan datang.

Sidoarjo, 07 Oktober 2022

Kepala PPID

**Totok Marjiyanto**

NIP. 197503312003121001