DIREKTORAT JENDERAL INDUSTRI KECIL MENENGAH DAN ANEKA
Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA
BALAI PEMBERDAYAAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA
Komplek Pasar Wisata, Kedensari, Tanggulangin, Sidoarjo - Jawa Timur 61272
Telp : 031-8855149 Fax : 031-8855149
Website : bpipi.kemenperin.go.id Email : bpipi@kemenperin.go.id

ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN BALAI PEMBERDAYAAN INDUSTRI PERSEPATUAN INDONESIA TRIWULAN KEDUA 2023

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

	Nilai Unsur Pelayanan									
No. Resp.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai per Unsur	127	127	128	128	127	127	128	128	127	
NRR per Unsur	3.97	3.97	4	4	3.97	3.97	4	4	3.97	
NRR Tertimbang per Unsur	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	3.96 *
IKM Unit Pelayanan										99 **

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
Nilai rata rata per item dapat dilihat melalui tabulasi berikut

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Keramahan dan kesopanan petugas	3.97
U2	Kewajaran harga/ tarif	3.97
U3	Kesesuaian layanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	4
U4	Fasilitas	4
U5	Kemudahan memenuhi persyaratan	3.97
U6	Kemudahan prosedur layanan	3.97
U7	Kecepatan waktu layanan	4
U8	Kemampuan petugas pelayanan	4
U9	Tindak lanjut pengaduan	3.97

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 tabel dibawah

Nilai IKM	Responden		
99	Jumlah	:	32 orang
	Jenis Kelamin	:	Laki-laki: 15 orang Perempuan: 17 orang
	Usia	:	Di bawah 15 tahun: 1 orang 15 - 55 tahun: 31 orang Di atas 55 tahun: 0 orang

Periode Survey: 2023-01-01 - 2023-06-30

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 kedua ini adalah 99 dengan NRR IKM tertimbang 3,96 yang berarti pelayanan BPIPI terhadap pelanggan mendapatkan predikat "Sangat Baik". Hal ini bisa menjadi acuan didalam meghadapi pelanggan dimasa yang akan datang.

C. Tindak Lanjut Hasil Kepuasan Pelanggan

Pada triwulan kedua, 9 unsur layanan yang disebar kuisnernya didapatkan hasil bahwa nilai dari pelanggan kurang dari 4 sama dengan triwulan pertama yaitu pada unsur sebagai berikut :

1. Keramahan dan kesopanan petugas
2. Kewajaran harga atau tarif
3. Kemudahan memenuhi persayaratan

4. Kemudahan prosedur layanan
5. Tindak lanjut pengaduan

Pada triwulan kedua penambahan responden tidak cukup signifikan, hanya beberapa responden yang mengisi kuisener hal ini dikarenakan

1. Pada triwulan kedua kegiatan yang berjalan laboratorium dan beberapa kegiatan lain yang tidak melibatkan peserta eksternal. Pada saat kuisener disebar secara online hanya beberapa responden yang memberikan feedback
2. Pelanggan laboratorium uji pada triwulan kedua tidak cukup banyak hanya 10-15 pelanggan saja.

Tindak lanjut dari permasalahan tersebut adalah

1. Pada triwulan ketiga setiap kegiatan yang menggunakan layanan BPIPI segera saat itu juga/ditempat untuk mengisi kuisener layanan BPIPI
2. Setiap pelanggan yang datang dan telah menerima layanan BPIPI, di arahkan untuk mengisi kuisener layanan BPIPI
3. Koordinasi dengan seluruh PIC kegiatan untuk mengarahkan kuisener layanan BPIPI setelah kegiatan selesai.

Menyebar kuisener lagi pada pelanggan yang belum memberikan umpan balik.

Sidoarjo, 6 Juli 2023
Kepala PPID

Totok Marjiyanto
NIP. 197503312003121001