



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru

Tahun Anggaran 2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala kemudahan sehingga pembuatan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat BSPJI Pekanbaru Tahun Anggaran 2022 telah selesai dan sesuai waktu yang telah ditentukan. Laporan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan bagi semua pihak yang terkait atas penilaian pelaksanaan layanan di lingkungan BSPJI Pekanbaru termasuk permasalahan yang dihadapi. Di samping itu, laporan ini juga dapat dijadikan pedoman bagi seluruh area kerja ataupun unit pendukung yang berada di lingkungan BSPJI Pekanbaru dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pembuatan laporan ini dilakukan oleh Tim Unit Pelayanan Publik BSPJI Pekanbaru melalui rekaman kegiatan dan diskusi sehingga laporan ini dapat diselesaikan dan banyak melibatkan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam kelancaran pelaksanaan pembuatan laporan ini.

Kami mengharapkan saran serta kritikan yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan pembuatan laporan ini dan juga dalam penyelenggaraan layanan jasa di lingkungan BSPJI Pekanbaru. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak terkait dan menjadi evaluasi khususnya bagi kami untuk melakukan upaya perbaikan pada tahun berikutnya.

Pekanbaru, 31 Desember 2022
Re Kepala BSPJI Pekanbaru



Dindin Syafruddin

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab I Pendahuluan	1
Bab II Metodologi	3
Bab III Analisis Data	5
Bab IV Penutup	7
Lampiran	8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja di mana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Permenpan Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 - 2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

0Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan

petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan laporan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik dan untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan di unit kerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

1.3 Landasan Kebijakan

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. PermenPan Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
4. Permenperin Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian

BAB II METODOLOGI

2.1 Tahapan Pelayanan Jasa BPPSI Pekanbaru

Setiap pelanggan yang menggunakan jasa BSPJI Pekanbaru diwajibkan untuk mengisi survei kepuasan pelanggan. Pelanggan yang dimaksud adalah setiap individu atau instansi yang menggunakan jasa pengujian, konsultasi, workshop, magang, dan penelitian di BSPJI Pekanbaru. Survei kepuasan pelanggan dapat diisi menggunakan formulir online atau formulir biasa. Formulir online survei kepuasan pelanggan BSPJI Pekanbaru dapat diakses melalui website BSPJI Pekanbaru di halaman Zona Integritas → Survey Kepuasan Pelanggan, atau dapat juga dengan mengakses alamat <https://bit.ly/feedbackbpsji>.

2.2 Variabel Survei

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi tujuh unsur, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan
2. Sarana dan Prasarana
3. Pelayanan Petugas
4. Biaya Pelayanan
5. Waktu Pelayanan
6. Sarana Pengaduan
7. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
8. Kesesuaian Produk Pelayanan

2.3 Karakteristik Responden

Responden adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa BSPJI Pekanbaru selama Tahun 2022.

2.4 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2.5 Kategorisasi Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah sebagai berikut:

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 52,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III ANALISIS DATA

3.1 Responden Indeks Kepuasan Masyarakat

Responden berjumlah 56 orang yang terdiri dari pelaku IKM, Perusahaan dan unit pendidikan.

3.2 Interval Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat BSPJI Pekanbaru adalah:

1. Prosedur Pelayanan : 3,84
2. Sarana dan Prasarana : 3,68
3. Pelayanan Petugas : 3,82
4. Biaya Pelayanan : 3,71
5. Waktu Pelayanan : 3,57
6. Sarana Pengaduan : 3,68
7. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan : 3,88
8. Kesesuai Produk Pelayanan : 3,73

3.3 Mutu Pelayanan BSPJI Pekanbaru

Mutu pelayanan di BSPJI Pekanbaru adalah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,84	A
2	Sarana dan Prasarana	3,68	A
3	Pelayanan Petugas	3,82	A
4	Biaya Pelayanan	3,71	A
5	Waktu Pelayanan	3,57	A
6	Sarana Pengaduan	3,68	A
7	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,88	A
8	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,73	A

3.4 Nilai Rata-Rata

Melihat hasil tabulasi dari delapan unsur pelayanan selama Tahun 2022 diperoleh nilai rata-rata 3,75 dan mutu pelayanan adalah Sangat Baik. Unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan memiliki nilai tertinggi karena BSPJI Pekanbaru telah menerapkan SOP untuk Pelaksanaan Pelayanan untuk UPP, pelanggan relatif merasa kesesuaian persyaratan

pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanannya untuk mendapatkan layanan jasa teknis BSPJI Pekanbaru.

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai di bawah rata-rata adalah Waktu Pelayanan. Berdasarkan hasil umpan balik dengan pelanggan, BSPJI Pekanbaru dinilai belum mampu memberikan kepastian waktu selesai pengujian. Hal ini dikarenakan BSPJI Pekanbaru belum mampu memperkirakan kapan sampel akan mulai diuji setelah diserahkan oleh pelanggan.

BAB IV PENUTUP

Hasil tabulasi dari delapan unsur pelayanan tersebut diperoleh nilai rata-rata per unsur adalah 3,75 dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPP BSPJI Pekanbaru adalah A (Sangat Baik).

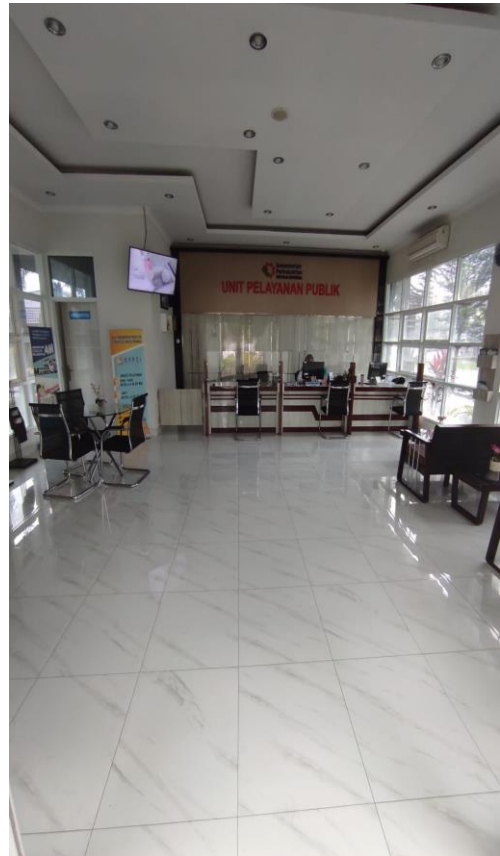
Walaupun mendapatkan persepsi Sangat Baik dari masyarakat, masih ada hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

1. Untuk memberikan kepastian waktu pengujian kepada pelanggan, UPP diharapkan memberikan tanggal sampel mulai diuji di laboratorium dan menghitung tanggal selesai sesuai dengan SPM yang telah ditetapkan.
2. Perlu mempedomani standar pelayanan publik dalam memberikan pelayanan, dan maklumat pelayanan sebagai janji/komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.
3. Kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat perlu diteruskan dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan Indeks Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala.

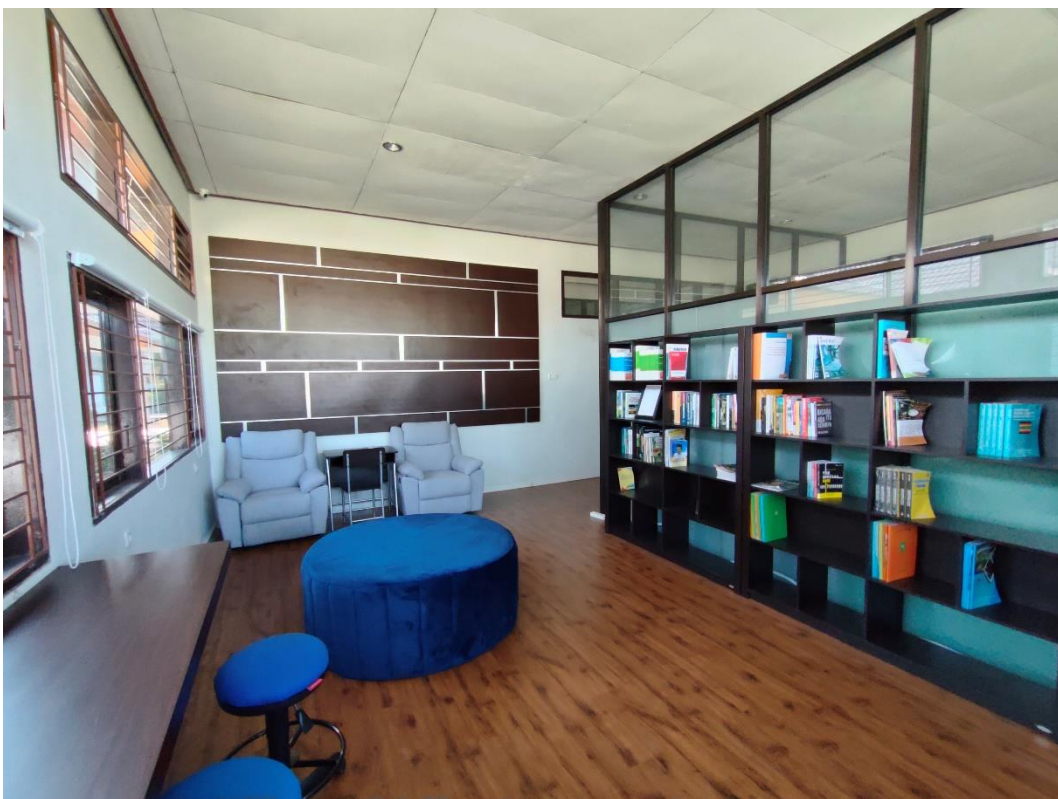
LAMPIRAN

**Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat BSPJI Pekanbaru
Tahun Anggaran 2022**

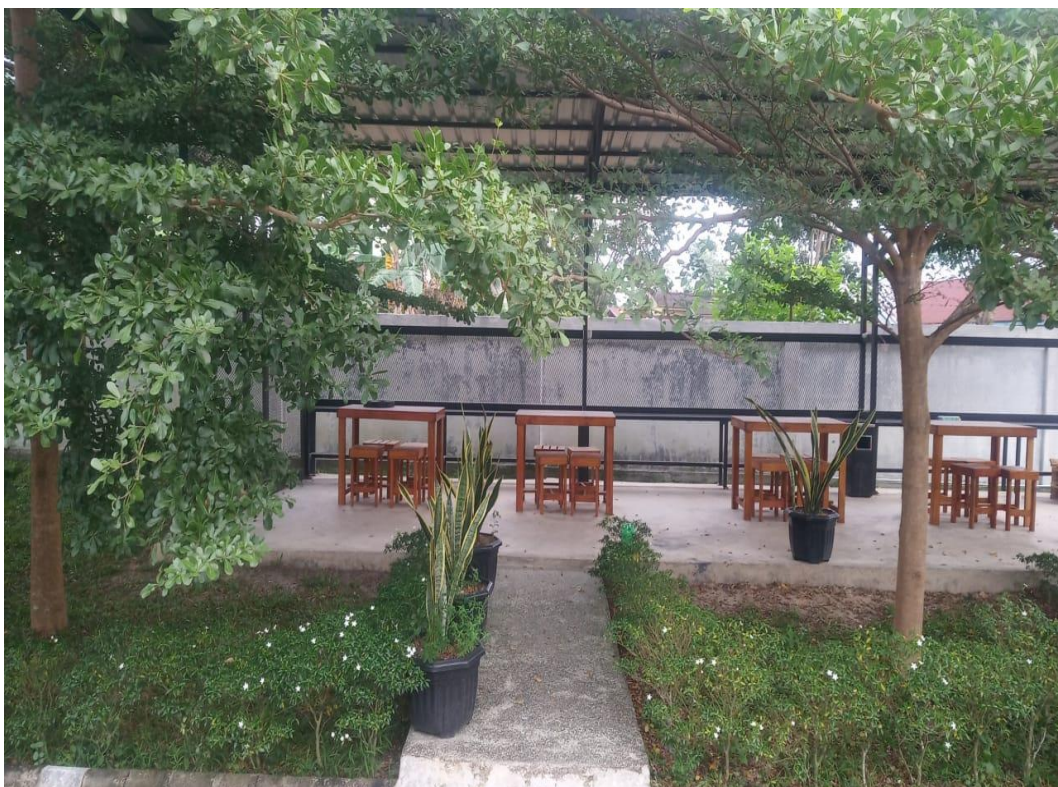
Lampiran 1 Unit Pelayanan Publik



Lampiran 2 Perpustakaan



Lampiran 3 Parkir Tamu dan Ruang Tunggu Terbuka



LAMPIRAN KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Instansi	Handphone	Email	Jenis Layanan yang Diterima	Daftar Pertanyaan Kuesioner									Kritik dan Saran
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2/14/2022 13:29:26	Muharram Fajrin Harahap	Laki-Laki	S2	Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan	085274950004	muharram.fajrin@um-tapsel.ac.id	Pengujian sampel penelitian	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
2/14/2022 14:20:36	sumari	Laki-Laki	S1	cv jelajah alam	082388519956	jelajahalam01@gmail.com	uji lab yodium	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2/15/2022 11:52:05	Ali mukhlisin	Laki-Laki	S2	Madu nafiza	081365508559	Alimukhlisin2711@gmail.com	Pengujian madu	4	3	3	3	3	3	4	3	3	0
2/15/2022 12:01:29	Rahmat	Laki-Laki	SMA	Gambut coffee	085217030666	gambutcoffee@gmail.com	Uji lab greenbean	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2/24/2022 11:07:47	Zaldi aulia	Laki-Laki	S1	UD aulia	081371878626	zaldiaulia74@gmail.com	Pengujian garam	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
3/1/2022 9:54:08	Heru Wahyudi	Laki-Laki	S1	Wiraswasta	081277144488	herwahyudi71@gmail.com	Uji produk	4	3	3	4	3	3	4	3	3	Banyak hal yang belum dapat dijawab karena hasilnya belum sampai ketangan pemohon
3/15/2022 11:24:19	Ansorinasution	Laki-Laki	S1	Tak ada	081365576054	Tak ada	Uji lab madu	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Klu dpt harga uji labnya dpt diturunkan. Spy masyarakat dpt mensosialisasikan dlm penggunaan brg harian keperluan seperti air minum di uji pasti layak guna utk minum atau tidak. And macam kami ini juga peniaga kecil dapat uji barang2 layak di pasarkan kah pada masyarakat sesuai standart k kesehatan. Tq
3/16/2022 13:02:11	Suhartopermana	Laki-Laki	SMA	Siak	082268758384	Tidak ada	Pengujian pupuk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Puas
3/16/2022 15:25:07	Muhammad Fadli Rizaldi	Laki-Laki	S1	Teknik Kimia Universitas riau	082289533925	Padlyrizaldi14@gmail.com	Pengujian sampel minyak atsiri	3	3	4	4	3	4	4	4	3	Untuk informasi pengiriman dana mohon diperbaiki kata2nya karna gak sesuai dengan kenyataannya
3/17/2022 8:41:30	Nanang suyuti	Laki-Laki	SMA	Peternakan lebah Al Birro	081326433334	Nanangyudim2@gmail.com	Cek laboratorium madu	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
3/29/2022 13:39:10	Deny	Laki-Laki	SMA	Deny	081333950593	denyduro@gmail.com	Pengetesan lab untuk kadar aluminium	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3/30/2022 14:14:28	Indri Nitri Marda	Perempuan	SMA	Universitas Abdurrab	082248511928	Indrimarda21@gmail.com	Pengujian susu kurma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4/5/2022 10:11:10	Muhammad Yuslizar	Laki-Laki	S1	Dinas pendidikan pemuda dan olahraga	082386041648	bungyuslie@gmail.com	Kuesioner	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Semoga dapat dipertahankan
4/5/2022 13:17:39	Jamaluddin akbar	Laki-Laki	SMA	UNRI	082283894139	akbarjamaluddin55@gmail.com	Memuaskan	4	3	3	3	3	4	3	3	3	Semangatt
4/18/2022 13:52:28	Achmad Rifai	Laki-Laki	SMA	Kelompok tani Dayun	08111032807	achmad.rifai34@gmail.com	Test 8 parameter madu	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Tidak ada
4/19/2022 13:36:15	Indri Nitri Marda	Perempuan	SMA	Universitas abdurrab	082248511928	Indrimarda21@gmail.com	Pengujian susu kurma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4/25/2022 10:18:42	Ariza umami	Laki-Laki	SMA	Dayun Sejahtera	082382956438	arizaumam81@gmail.com	Tes uji madu	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
4/25/2022 10:41:35	Sasmita Erlangga	Laki-Laki	S1	KLT BSN Riau	085278180139	sasmitaerlangga@gmail.com	Pengujian	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus , tetap pertaha
4/26/2022 9:39:16	Syamsuri	Laki-Laki	SMA	Buruh PT. RUI	081365694517		Untuk pengujian Madu	4	4	4	4	4	4	3	3	3	Mohon terus & tidak bosan - bosannya Bapak & Ibu semua untuk pelayanan kepada masyarakat.
4/29/2022 12:04:18	Juniar	Perempuan	S2	Unri	087796085196	Jun_niar@yahoo.com	Pengecekan beras	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
5/18/2022 8:10:23	Fajri	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	082171990100	Fajriraymond@gmail.com	Hasil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/18/2022 14:00:15	Sukron	Laki-Laki	SMP	CV. Nusantara Agrotani Sejahtera (NATS)	082268758384		Laporan Hasil Uji	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6/2/2022 10:36:03	Indra guswadi	Laki-Laki	S1	PT. NUSA KARYA DUPAMA	081275271010	albanasain@gmail.com	Ok	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lanjutkan dan pertahankan
6/2/2022 12:01:00	Hendra	Laki-Laki	SMA	Maduby	08127613592	boyyendra77@gmail.com	Lab Madu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6/29/2022 8:04:06	Rivaldo Zamara	Laki-Laki	S1	PT Syntek Otomasi Indonesia	082168384047	rivaldozamara.eng@gmail.com	Pengujian sampel POME	4	4	4	4	4	4	4	3	3	

7/5/2022 9:53:16	Cici Elenda	Perempuan	S1	IST Akprind Yogyakarta	085236100035	Cicielenda1401@gmail.com	Pengujian Pb pada sampel daun angšana dan mahoni	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Untuk semua pelayanan sudah oke. Cuma mau kasih saran aja semisal kalau untuk pembatalan pemeriksaan salah satu parameter yang tidak bisa di uji dilab tersebut mohon untuk kasih infonya tidak mendadak. Terimakasih
7/6/2022 15:06:38	Mustika indah	Perempuan	S1	Badan penelitian dan pengembangan kabupaten Bengkalis	085263605841	tikafilus@gmail.com	Uji produk IKM	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	Saran saya agar laporan hasil uji produk IKM nya selesai tepat waktu.
7/7/2022 15:18:35	Darul Nafis	Laki-Laki	S1	BBPOM PEKANBARU	081374388724	darul.nafis@pom.go.id	Kalibrasi Alat Gelas (Buret 10 mL)	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
7/8/2022 10:57:25	Natra	Laki-Laki	S1	AN Farm	082174603011		Pengujian sample	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
7/11/2022 12:30:10	ARDIAN SUPARMIN	Laki-Laki	S1	Swasta	081365560288	ardianbnipelalawan@gmail.com	lab produk madu	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	saya merasa sangat senang hasil maupun tanggapan pelayanan, baik sebelum dan sesudah hasil saya terima
7/11/2022 18:11:47	ARDIAN SUPARMIN	Laki-Laki	S1	Swasta	081365560288	ardianbnipelalawan@gmail.com	lab madu	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	pelayanan dan hasilnya, semoga ke depan terjalin hubungan yg baik, dan jin2 yg lain dapat di layani dengan baik
7/21/2022 10:56:52	Cici elenda	Perempuan	S1	IST AKPRIND Yogyakarta	085236100035	Cicielenda1401@gmail.com	Pengujian sampel	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7/29/2022 9:32:52	Sasmita Erlangga, S.Kom	Laki-Laki	S1	KLT BSN Riau	085278180139	sasmitaerlangga@gmail.com	Pengujian	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah baik
8/4/2022 10:37:16	Imelda Fitri	Perempuan	S2	Universitas Abdurrab	081371180017	imelda.fitri@univrab.ac.id	uji sampel ubi jalar	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Mohon uji pangannya bisa diperluas lg sehingga utk bbrp uji tdk perlu sample nya d kirim ke luar daerah
8/10/2022 10:19:18	Nuraffiah zahara	Perempuan	S1	Koperasi produsen muliara kasang Padang	082276910111	Nuraffiahzahara@gmail.com	Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
9/6/2022 8:22:58	Ira Oktaviani Rz	Perempuan	S2	Poltekkes Kemenkes R	085265205563	ira@pkr.ac.id	Pengujian Sampel	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9/6/2022 8:28:44	Fajri	Laki-Laki	SMA	Kolam	082171990100	Fajriaymond@gmail.com	Hasil uji lab pakan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap terima kasih
9/6/2022 8:30:48	Suroyo	Laki-Laki	SMA	Kelompok tani	082367412925	royroymotor99536@gmail.com	Bpsi	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
9/15/2022 9:12:44	Mustika indah	Perempuan	S1	Badan penelitian dan pengembangan kabupaten Bengkalis	085263605841	tikafilus@gmail.com	Uji produk IKM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saran kami agar laporan hasil uji laboratorium nya di jelaskan lebih detail dalam bentuk surat keterangan sebagai lampiran hasil uji laboratorium nya.
10/3/2022 8:28:46	Siti Aswinda	Perempuan	S2	Ukm Bakso Makiji	08196000900	siti.aswinda@yahoo.com	Uji Lab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik
10/3/2022 8:39:00	Restia Ranika	Perempuan	S1	Universitas Riau	0895634834483	restiaranika00@gmail.com	Freez Drying	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
10/7/2022 9:00:43	Resy Kumala Sari	Perempuan	S2	Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai	082284759086	resy.sari13@gmail.com	Pengujian Produk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat bagus pelayanannya Dan ramah
10/7/2022 10:46:57	Sunanto	Laki-Laki	S2	Universitas Muhammadiyah Riau	081371166309	sunanto@umri.ac.id	Baik	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Baik
10/12/2022 8:34:24	mustika indah	Perempuan	S1	Badan penelitian dan pengembangan kabupaten Bengkalis	085263605841	tikafilus@gmail.com	Uji produk IKM kecamatan yg ada di kabupaten Bengkalis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BSPJI Pekanbaru adalah mitra kerja kami selama 2 tahun ini telah memberikan pelayanan yg sangat baik dalam melakukan pengujian produk IKM kecamatan yg ada di Kabupaten Bengkalis. Kami sarankan agar hal ini di pertahankan, terimakasih atas kerja sama yg sangat baik selama ini.
10/20/2022 9:57:57	Mohd Zulkurnain	Laki-Laki	S1	PT Central Proteina Prima Tbk	082389447053	Mohd.zulkurnain@cpp.co.id	Cek udang segar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik, tingkatkan lagi

10/24/2022 11:02:52	Laila Marhamah Nasution	Perempuan	S1	Universitas Sumatera Utara	081919916152	lailamarhamah2729@gmail.com	Pengeringan sampel dengan freeze dryer	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Saya tidak memiliki kritik apapun selama saya melakukan pengujian layanan di bpjsi Pekanbaru Sebagai pelanggan saya merasa sangat puas mengajukan pelayanan di bpjsi ini selain petugas pelayanan yang sangat sopan dan ramah biaya tarif yang dikenakan juga sangat wajar Semoga kedepannya bisa lebih baik dan unggul Dan juga selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan nya
10/24/2022 11:15:44	Meily Angreani	Perempuan	S1	Institut Kesehatan Helvetia Medan	082168282754	melyanggreani2611@gmail.com	Pengujian Kadar As dan Hg Pada Sampel Sayur Dan Bij-Bijian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dimohonkan untuk selalu menjaga kinerja yang sudah sangat baik ini :)
11/15/2022 12:42:34	Wira Alexander	Laki-Laki	SMA	Pribadi	081380839291		Uji CPO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik sekali
11/16/2022 10:42:18	Sumari	Laki-Laki	S1	CV. Jelajah Alam	085271589564	jelajahalam01@gmail.com	Uji kadar air dan yodium	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
11/16/2022 10:48:55	Beni Rahmad	Laki-Laki	S3	Universitas Sriwijaya Palembang	082175130573	benirahmad@gmail.com	Uji Kualitas Madu	4	4	4	3	4	4	4	3	3	Exel3nce
12/20/2022 14:51:55	Neng Iyan Yuliafitri	Perempuan	S1	CV. NUSANTARA AGRO SEJAHTERA	082268758384	niyan.trd9314@gmail.com	Lab pupuk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
12/20/2022 14:57:41	Muhammad Anugrah	Laki-Laki	S1	Madu akasia/madu bellias center	082286998261	Anugrahhh111@gmail.com	Pengujian madu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
12/21/2022 10:03:06	Zaidanil	Laki-Laki	S1	Pribad	081285081177	Zaidanilpku@gmail.com	pembelian madu	4	4	3	4	4	4	4	3	3	Hasil lab maks 7 hr kerja
12/21/2022 10:06:49	Zaidanil	Laki-Laki	S1	Pribadi	081285081177	Zaidanilpku@gmail.com	pembelian madu	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
12/27/2022 9:49:18	Nila waty	Perempuan	S1	PT. Cahaya Ruby Sentosa	085264384887	nila.wu79@gmail.com	Pengecekan komposisi virgin coconut oil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat profesional dalam memberikan pelayanan
12/30/2022 7:48:15	Ade kemri	Laki-Laki	S1	Perorangan	085261559388	kemri17group@gmail.com	Uji Lab Pb	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Cukup baik dan support. Terima kasih
Rata-rata								3,88	3,84	3,57	3,71	3,73	3,80	3,84	3,68	3,68	
								3,75									

Daftar pertanyaan kuesioner :

- 1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
- 2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
- 3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
- 4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
- 5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- 6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
- 7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- 8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
- 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?