



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru

Tahun Anggaran 2023

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 2023 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 2023

Kepala BSPJI Pekanbaru

The image shows a circular official stamp of the Badan Standardisasi dan Pelayanan Publik Pekanbaru (BSPJI Pekanbaru). The stamp contains the text 'KEMENTERIAN RIWAYAH DAN BUDAYA PEKANBARU' around the top edge and 'BADAN STANDARDISASI DAN PELAYANAN PUBLIK PEKANBARU' around the bottom edge. In the center of the stamp is a logo featuring a gear, a book, and a person. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in blue ink.

Dindin Syafruddin

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	2
1.3 Landasan Kebijakan.....	2
BAB II PROFIL UNIT PELAYANAN PUBLIK	3
BAB III METODOLOGI	5
2.1 Tahapan Pelayanan Jasa BSPJI Pekanbaru.....	5
2.2 Variabel Survei.....	5
2.3 Karakteristik Responden	5
2.4 Bentuk Jawaban	5
2.5 Kategorisasi Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	6
BAB IV ANALISIS DATA.....	7
3.1 Responden Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
3.2 Interval Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
3.3 Mutu Pelayanan BSPJI Pekanbaru	7
3.4 Nilai Rata-Rata.....	8
BAB V PENUTUP.....	12
LAMPIRAN	13

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 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Instansi Pemerintah.

Dalam 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. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Instansi Pemerintah
4. Permenperin Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian

BAB II PROFIL UNIT PELAYANAN PUBLIK

Unit Pelayanan Publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru merupakan unit kerja non struktural dibawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri yang melakukan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru Kementerian Perindustrian.

Berikut ini adalah profil dari Unit Pelayanan Publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Pekanbaru :

- Nama Unit : Unit Pelayanan Publik (UPP) BSPJI Pekanbaru
- Alamat : Jalan Hangtuah Ujung No. 124 Kota Pekanbaru 28281
- No. Telp/Fax : (0761) 8406902
- Jam Pelayanan : Senin – Kamis : 08.00 – 12.00 dan 13.00 – 16.00
Jumat : 08.00 – 11.30 dan 13.30 – 16.30
- Jenis Pelayanan : 1. Pengujian
2. Kalibrasi
3. Konsultasi
4. Sertifikasi
5. Lembaga Pemeriksa Halal
6. Pelatihan
- Asas Pelayanan : 1. **Transparan.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh Semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai Serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan

kewajiban masing-masing pihak sesuai ketentuan yang berlaku.

- Biaya Pelayanan : Biaya untuk memperoleh pelayanan pada UPP BSPJI Pekanbaru sesuai dengan PP Nomor 54 Tahun 2021 dan Permenperin No. 19 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 pernyataan ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

BAB III METODOLOGI

2.1 Tahapan Pelayanan Jasa BSPJI 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/feedbackBSPJIpku>.

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. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya Pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana Petugas Pelayanan
7. Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

2.3 Karakteristik Responden

Responden adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa BSPJI Pekanbaru selama Tahun Anggaran 2023.

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 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,60	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV ANALISIS DATA

3.1 Responden Indeks Kepuasan Masyarakat

Responden berjumlah 134 orang yang terdiri dari pelaku IKM, Perusahaan dan unit pendidikan.

3.2 Interval Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat BSPJI Pekanbaru adalah:

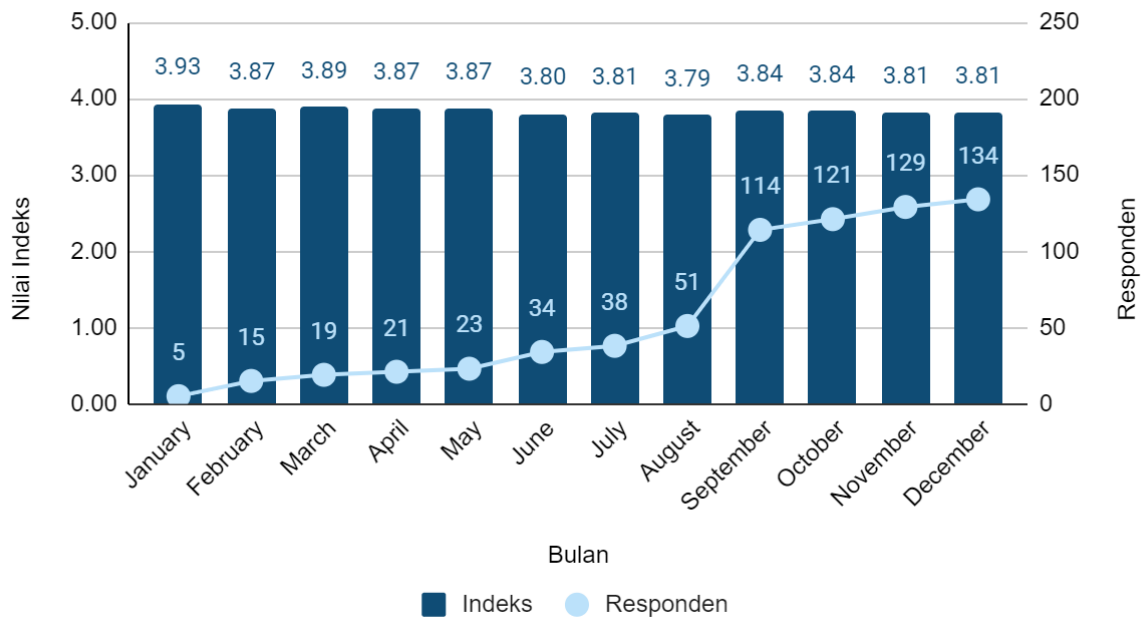
1. Persyaratan Pelayanan : 3,86
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur : 3,81
3. Waktu Penyelesaian : 3,69
4. Biaya Pelayanan : 3,73
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan : 3,81
6. Kompetensi Pelaksana Petugas Pelayanan : 3,87
7. Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan : 3,91
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan : 3,85
9. Sarana dan prasarana : 3,81

3.3 Mutu Pelayanan BSPJI Pekanbaru

Mutu pelayanan di BSPJI Pekanbaru adalah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.86	A
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.81	A
3	Waktu Penyelesaian	3.69	A
4	Biaya Pelayanan	3.73	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.81	A
6	Kompetensi Pelaksana Petugas Pelayanan	3.87	A
7	Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan	3.91	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.85	A
9	Sarana dan prasarana	3.81	A

Indeks Kepuasan Masyarakat

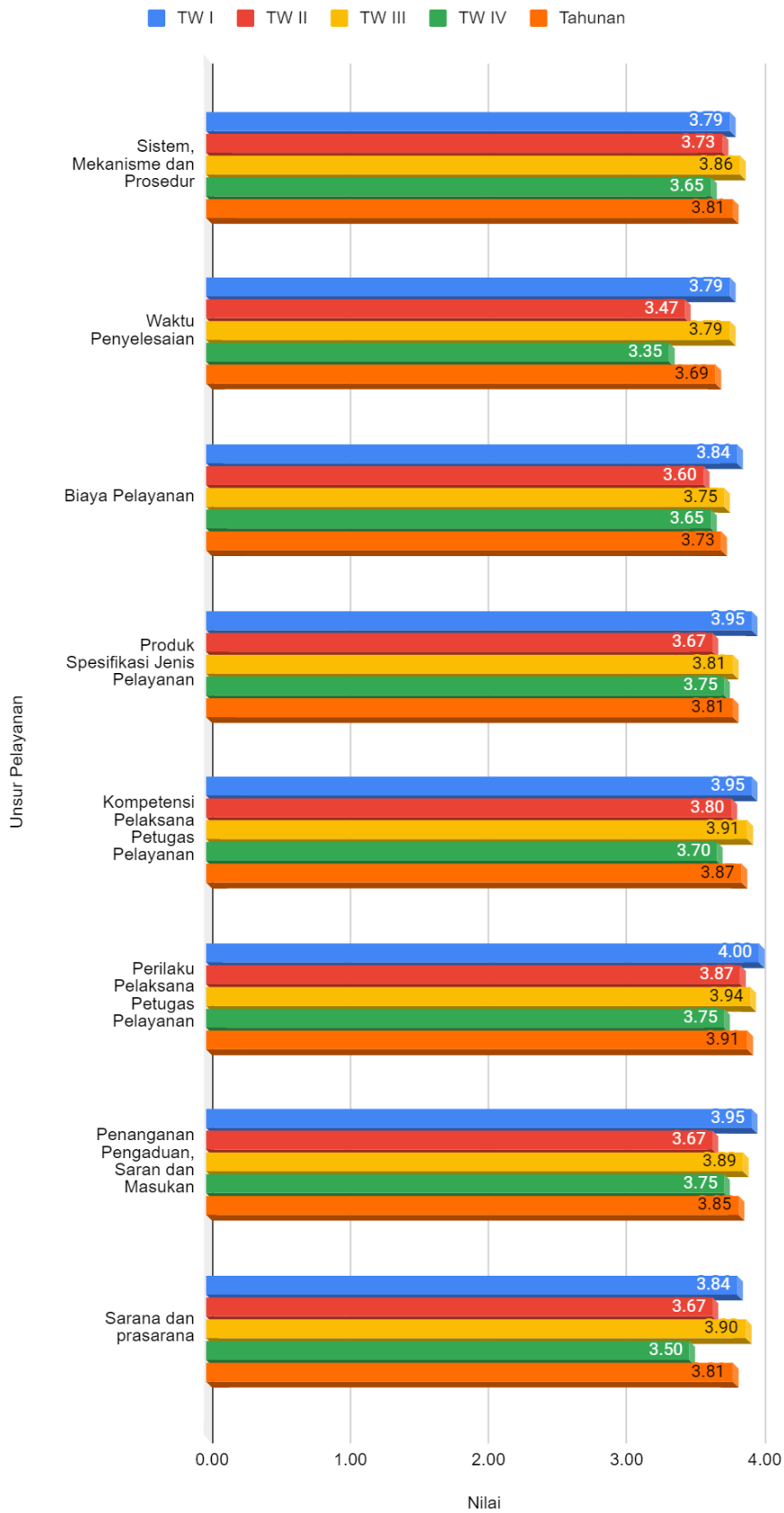


3.4 Nilai Rata-Rata

Melihat hasil tabulasi dari delapan unsur pelayanan selama Tahun Anggaran 2023 diperoleh nilai rata-rata 3,81 dan mutu pelayanan adalah Sangat Baik. Unsur Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan memiliki nilai tertinggi karena sikap petugas BSPJI Pekanbaru dalam memberikan pelayanan sudah sesuai SOP Pelayanan untuk UPP, petugas pelayanan ramah dan sopan sehingga pelanggan merasa perilaku pelaksana petugas pelayanan sudah memenuhi kepuasan pelanggan pada pelayanannya yang diberikan oleh BSPJI Pekanbaru.

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai terendah 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 selesai diuji setelah diserahkan oleh pelanggan, mengingat keterbatasan peralatan dan personil yang dimiliki oleh BSPJI Pekanbaru.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan



3.5 Analisis Kualitatif Kritik & Saran

Berdasarkan hasil umpan balik dengan pelanggan dengan jumlah sebanyak 134 responden terdapat tiga puluh sembilan responden yang memberikan kritik dan saran.

No	Kritik & Saran	Sentimen	Tindak Lanjut
1	Respons lebih tanggap	negatif	-
2	Uji logam berat diadakan	netral	-
3	Sangat cepat	positif	-
4	Onlen pelayanan diutamakan	netral	-
5	To be humble more maybe	negatif	Sudah dikomunikasikan ke pelanggan untuk pelayanan ditingkatkan
6	Untuk ekspedisi mungkin alat nya dikemas pakai kayu agar tidak mudah rusak atau patah	negatif	Sudah dikomunikasikan ke pelanggan untuk pelayanan ditingkatkan
7	Usahakan hasil test bisa lebih cepat	netral	-
8	Mohon di percepat lagi untuk waktu hasil test nya.	netral	-
9	Uji Sampel dipercepat	netral	-
10	Layanan customer service lebih di tingkatkan	netral	-
11	Semoga pengerjaan uji nya lebih efisien dalam waktu nya	netral	-
12	Sudah bagus	positif	-
13	Pelayanan sangat bagus	positif	-
14	saran	netral	-
15	Semoga Bpsi pekan baru semakin terdepan dan sukses dlm memberikan pelayanan.	positif	-
16	Semoga pengerjaan uji nya lebih efisien dalam waktu nya	positif	-
17	Tidak ada, karena pelayanan dan fasilitas yang di sediakan sudah baik dan bagus	positif	-
18	Hasil pengujian untuk lebih dipercepat waktunya, setidaknya 2 Minggu	netral	-
19	Lanjutkan	positif	-
20	Tetap mempertahankan kebijakan pelayanan dan mendukung peningkatan kualitas sarana dan prasarana	positif	-
21	Sebaiknya untuk biaya uji lab atau pengecek formalin lebih di kurangi sedikit karna untuk mahasiswa yg pengujian lab utk beberapa sampel agak menguras katong mahasiswa	negatif	Sudah disosialisasikan bahwa tarif pengujian berdasarkan peraturan yang berlaku di Lingkungan Kementerian Perindustrian

No	Kritik & Saran	Sentimen	Tindak Lanjut
22	sudah baik	positif	-
23	Sangat baik terimakasih	positif	-
24	saran untuk bspji agar mempertahankan pelayanan yang memuaskan ini	positif	-
25	👍 👍 👍	positif	-
26	Memudahkan pendampingan pelatihan untuk contoh2 dokumen yang perlu di buat	positif	-
27	Tetap jaga kualitas pelayanan yg baik	positif	-
28	Biaya pengujian u/ produk yg berasal dr UMKM mohon diringankan	negatif	Sudah disosialisasikan terkait diskon untuk UMKM
29	Ok	positif	-
30	Pelayanan yg sdh baik mohon dipertahankan	positif	-
31	Sangat baik	positif	-
32	Pelayanan bagus dn cepat	positif	-
33	Maju terus	positif	-
34	Staf penerima sampel lebih menguasai jenis2 uji, sehingga tidak terlalu sering mengecek ke petugas lab	negatif	BSPJI Pekanbaru sudah melakukan sharing knowledge terkait pengujian
35	"Kecepatan Waktu Uji yang perlu di percepat, krena dalam prakteknya: 14 hari kerja di luar Hari libur dan tanggal merah, Saran : Kalau memungkinkan mhn hasil uji waktunya di percepat,....Terimakasih" Semoga BSPJI Pekanbaru lebih Baik lagi dalam meningkatkan pelayanan dan fast respon	negatif	Sudah dilakukan sosialisasi terkait SPM Pelayanan dan BSPJI Pekanbaru akan terus berupaya meningkatkan kecepatan pelayanan
36	Tingkatkan terus kualitas pelayanan	positif	-
37	ok	positif	-
38	Semoga BSPJI PEKANBARU semakin baik buat kedepannya	positif	-
39	"Kritik: Untuk meningkat kn pemahaman dan pertimbangan yang baik atau yg buruk terhadap suatu hasil karya, atau pun pendapat. Saran:Untuk lebih baik mengembang kn ilmu atau pelajaran."	negatif	Sudah dilakukan koordinasi terkait permintaan pelanggan

BAB V PENUTUP

Hasil tabulasi dari sembilan unsur pelayanan tersebut diperoleh nilai rata-rata per unsur adalah 3,81 dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat UPP BSPJI Pekanbaru adalah A (Sangat Baik).

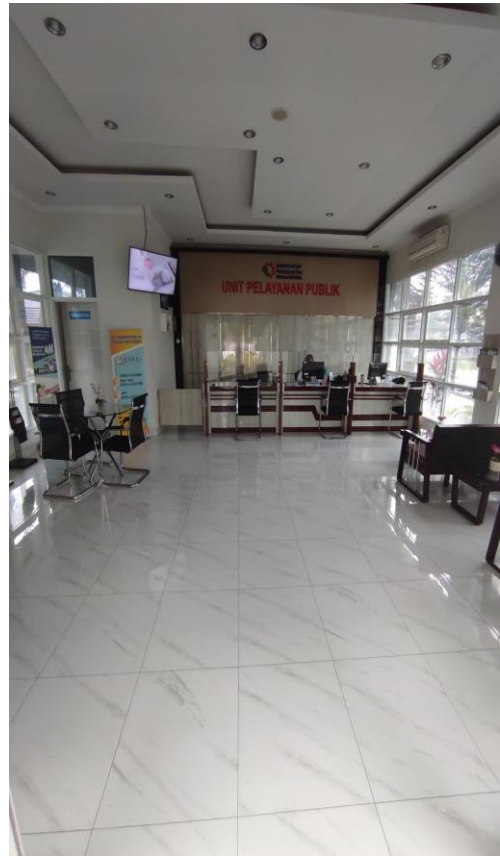
Walaupun mendapatkan persepsi Sangat Baik dari masyarakat, masih ada hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

1. Untuk memberikan kepastian waktu pengujian kepada pelanggan, UPP diharapkan memberikan tanggal selesai laporan hasil uji (LHU) yang diterima pelanggan 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.

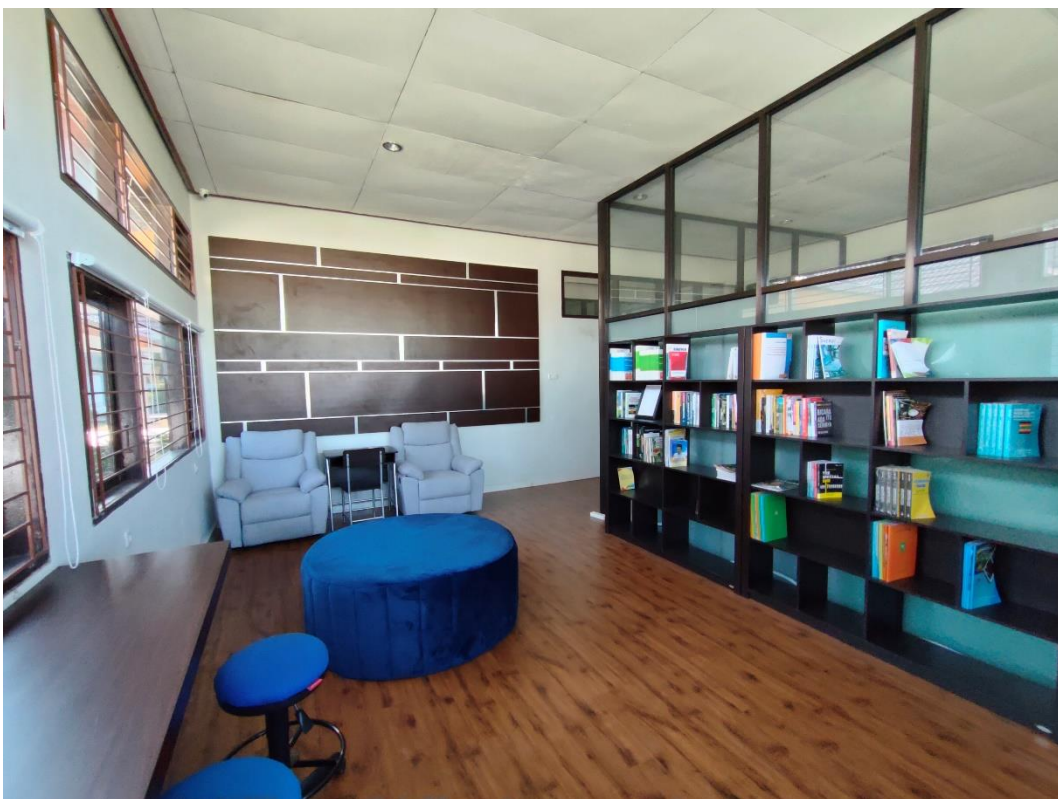
LAMPIRAN

**Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat BSPJI Pekanbaru
Tahun Anggaran 2023**

Lampiran 1 Unit Pelayanan Publik



Lampiran 2 Perpustakaan



Lampiran 3 Parkir Tamu dan Ruang Tunggu Terbuka



53	9/5/2023 10:08:03	Heriyanto	Laki-Laki	SMA	Swasta	81278729292	Dodidodi778899@gmail.com	Pengujian	Pengecekan protein ika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	saran untuk bsppi agar mempertahankan pelayanan yang memuaskan ini
54	9/6/2023 11:09:40	Irvan Agung Kurniawan	Laki-Laki	S1	Perorangan	81268383546	agungkiran@gmail.com	Pengujian	Pengujian CPO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	9/8/2023 8:21:50	Vania Larisa	Perempuan	S1	PT. GEMILANG CIPRA	81265967203	vanialarisa.sa@gmail.com	Pengujian	Lab Testing	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
56	9/14/2023 15:55:22	Rinda pusilla	Perempuan	SMA	Cv zaki duma laut	82387807632	Rindyepusilla1810@gmail.com	Pelatihan	Pelatihan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	9/14/2023 16:06:28	Indri Nur Fitria	Perempuan	S1	Institut Teknologi Perka	82116144760	indrip.385@gmail.com	Pengujian	pengujian	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
58	9/14/2023 16:24:09	Megawati	Perempuan	SMA	BUMDesa Berkah Bersi	81277582239	megawatjune70@gmail.com	Pelatihan	Pelatihan pemahaman	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
59	9/14/2023 17:22:46	Harmadi	Laki-Laki	SMA	CV ANQUA	82285071990	anqua.cv@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	9/18/2023 8:37:53	Budiansyah	Laki-Laki	S2	UPT KPH Tebing Tinggi	8127653619	budiansyah81@gmail.com	Pengujian	Pengujian madu	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Memudahkan pendampingan pelatihan untuk contoh2 dokumen yang perlu di buat
61	9/18/2023 8:39:53	Salim	Laki-Laki	S1	PT. Adhitya Serayakor	82173338099	salim.huang@first-resources.co.id		Bimbingan penyusunan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap jaga kualitas pelayanan yg baik
62	9/18/2023 8:39:53	Salim	Laki-Laki	S1	PT. Adhitya Serayakor	82173338099	salim.huang@first-resources.co.id		LSPPro Minyak goreng s	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Biaya pengujian u/ produk yg berasal dr UMKM mohon diringankan
63	9/20/2023 9:35:53	Sri Gustina	Perempuan		Aneka kue kering	83891729161		Pengujian		4	3	4	4	4	4	4	4	4	
64	9/20/2023 10:12:53	Tiga Putri	Perempuan		Kue kering	82169159373		Pengujian		4	3	4	4	4	4	4	4	4	
65	9/20/2023 10:31:53	Jamilah	Perempuan		Cemilan keripik	82268018862		Pengujian		4	4	3	4	4	4	4	4	4	
66	9/20/2023 10:31:12	Yuni Mieriana	Perempuan		Waras krispi	85363497831		Pengujian		4	4	3	4	4	4	4	4	4	
67	9/20/2023 10:32:55	MHD, Rasyidi	Laki-Laki		Olahan asam paya	8219306998		Pengujian		4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ok
68	9/20/2023 10:40:51	Sumiatun	Perempuan		Raja Sofia	85356330026		Pengujian		4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
69	9/20/2023 10:46:13	Ginem	Perempuan		Mekar Sari	85265842352		Pengujian		4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan bagus dn cepat
70	9/20/2023 10:48:47	Eni Syaiful Alidah	Perempuan		Keripik tempe Delvi	81372722096		Pengujian		4	4	3	4	4	4	4	4	4	
71	9/20/2023 10:50:53	Emawati	Perempuan		Emawati	81268257608		Pengujian		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	9/20/2023 10:51:49	Normia	Perempuan		Normia	82196837405		Pengujian		4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tidak ada
73	9/20/2023 11:01:11	Asap Purnama	Laki-Laki		Asap Purnama	85278090939		Pengujian		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	9/20/2023 11:05:53	Sunanti	Perempuan		Sunanti	82310447691		Pengujian		4	4	3	4	4	4	4	4	4	Maju terus
75	9/20/2023 11:05:54	Sri Purwani	Perempuan		Sri Purwani	81371153050		Pengujian		4	4	3	4	4	4	4	4	4	
76	9/20/2023 11:11:05	Tuti Sarinun	Perempuan		Tuti Sarinun	85364294433		Pengujian		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	9/20/2023 11:13:25	Hakdiah	Perempuan			85265818819		Pengujian		4	4	3	4	4	4	4	4	4	Staf penerima sampel lebih menguasai jenis2 uji, sehingga tidak terlalu sering mengecek ke petugas lab
78	9/20/2023 11:15:13	Sri Gustina	Perempuan		Aneka kue kering	83891729161		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kecepatan Waktu Uji yang perlu di percepat, krena dalam praktiknya: 14 hari kerja di luar Hari libur dan tanggal merah, Saran : Kalau memungkinkan mhn hasil uji waktunya di percepat,.... Terimakasih.
79	9/20/2023 11:17:23	Tiga Putri	Perempuan		Kue kering	82169159373		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga BSPJI Pekanbaru lebih Baik lagi dalam meningkatkan pelayanan dan fast respon
80	9/20/2023 11:19:23	Jamilah	Perempuan		Cemilan keripik	82268018862		Konsultasi halal		4	4	4	4	3	4	4	4	4	tingkatkan terus kualitas pelayanan ok
81	9/20/2023 12:39:53	Yuni Mieriana	Perempuan		Waras krispi	85363497831		Konsultasi halal		4	4	4	4	3	4	4	4	4	
82	9/20/2023 13:01:00	MHD, Rasyidi	Laki-Laki		Olahan asam paya	8219306998		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga BSPJI PEKANBARU semakin baik buat kedepannya
83	9/20/2023 14:12:00	Sumiatun	Perempuan		Raja Sofia	85356330026		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kritik: Untuk meningkat kn pemahaman dan pertimbangan yang baik atau yg buruk terhadap suatu hasil karya, atau pun pendapat. Saran:Untuk lebih baik mengembang kn ilmu atau pelajaran.
84	9/20/2023 14:30:00	Ginem	Perempuan		Mekar Sari	85265842352		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	9/20/2023 14:45:00	Eni Syaiful Alidah	Perempuan		Keripik tempe Delvi	81372722096		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	9/21/2023 8:10:00	Emawati	Perempuan		Emawati	81268257608		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	9/21/2023 8:17:03	Normia	Perempuan		Normia	82196837405		Konsultasi halal		4	4	4	4	3	4	4	4	4	
88	9/21/2023 8:21:12	Asap Purnama	Laki-Laki		Asap Purnama	85278090939		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	9/21/2023 8:21:30	Sunanti	Perempuan		Sunanti	82310447691		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	3	4	4	4	
90	9/21/2023 8:23:12	Sri Purwani	Perempuan		Sri Purwani	81371153050		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	9/21/2023 8:24:19	Tuti Sarinun	Perempuan		Tuti Sarinun	85364294433		Konsultasi halal		4	4	4	4	3	4	4	4	4	
92	9/21/2023 8:25:20	Hakdiah	Perempuan		Hakdiah	85265818819		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	9/21/2023 8:26:16	Susi Dewi	Perempuan		Susi Dewi	82283990992		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	9/21/2023 8:26:45	M. Sofan	Laki-Laki		Risma	85271580126		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	9/21/2023 8:46:12	Suraida	Perempuan		Home Industri Vivi	81365355575		Konsultasi halal		4	4	4	4	3	4	4	4	4	
96	9/21/2023 8:57:12	Redi Yani Zarti	Laki-Laki		Dadana Bersaudara	81267169192		Konsultasi halal		4	4	4	4	3	4	4	4	4	
97	9/21/2023 8:58:54	Patni Istanto	Laki-Laki		Patni Istanto	82381211255		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	9/25/2023 9:58:54	Ratna H	Perempuan		Aisyah	85271094125		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	9/25/2023 11:52:54	Hery Syahputra	Laki-Laki		Giliran bakso Habib	8.13741E+11		Konsultasi halal		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	9/25/2023 11:54:54	PT. ANTAM TBK BEL	Laki-Laki	S1	PT. ANTAM TBK BEL	85217712265		Kalibrasi	Kalibrasiimbangan	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
101	9/26/2023 9:13:54	CV. Anugerah Indah R	Laki-Laki		CV. Anugerah Indah R			LSPRO AMDK		4	3	3	3	3	4	4	4	4	
102	9/26/2023 10:03:14	Dian Inani	Perempuan	S1	Universitas Riau	85271834184		Freeze drying	Chlorella	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
103	9/26/2023 10:15:54	Sri melia	Perempuan		Universitas Andalas	81374760056		Freeze drying	Starter yoghurt	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
104	9/26/2023 11:00:54	Lina	Perempuan		Balibang Bengkalis			Pengujian		4	4	4	3	4	4	4	4	4	

