



# 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



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 pelayaan 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, konsultansi, 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**

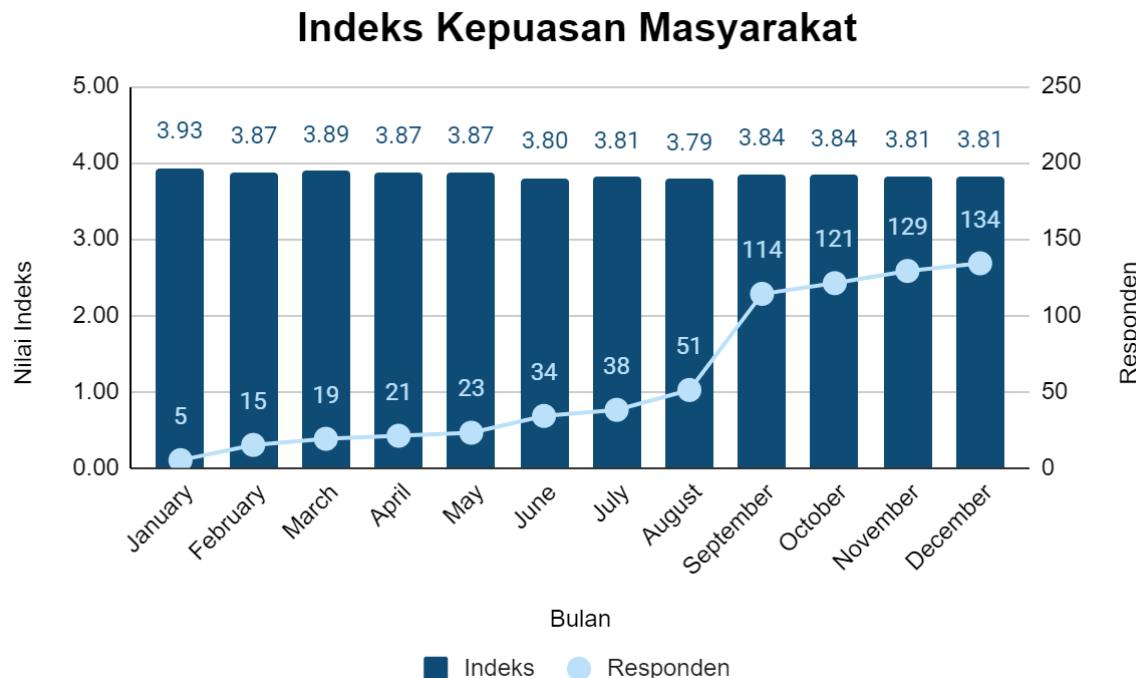
Nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat BSPJI Pekanbaru adalah:

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

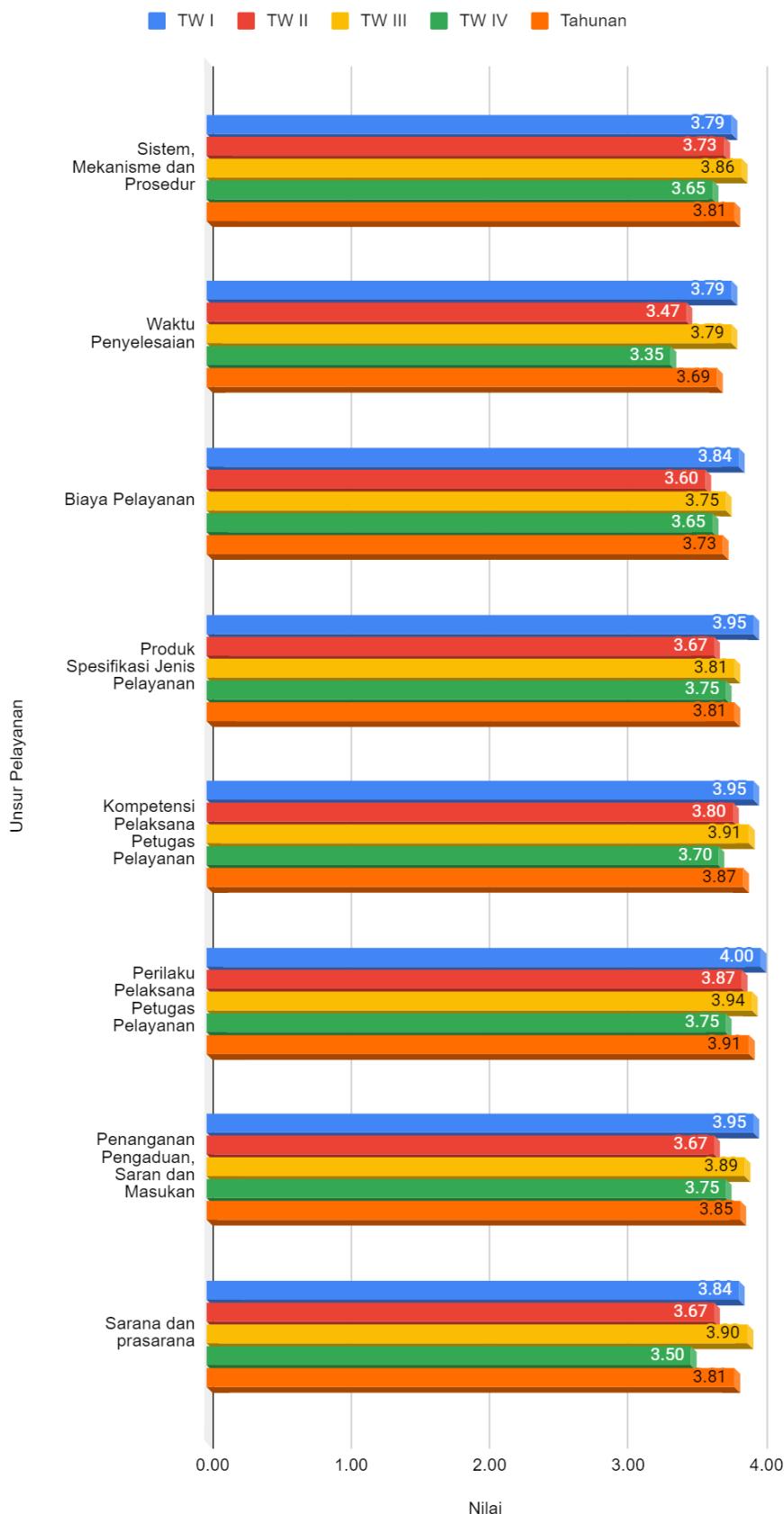


#### 3.4 Nilai Rata-Rata

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 pengerajan uji nya lebih efisien dalam waktu nya	netral	-
12	Sudah bagus	positif	-
13	Pelayanan sangat bagus	positif	-
14	saran	netral	-
15	Semoga Bppsi pekan baru semangkin terdepan dan sukses dlm memberikan pelayanan.	positif	-
16	Semoga pengerajan 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 peningkatkan 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 sempel 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 disosialisakan 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	BSP JI 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).

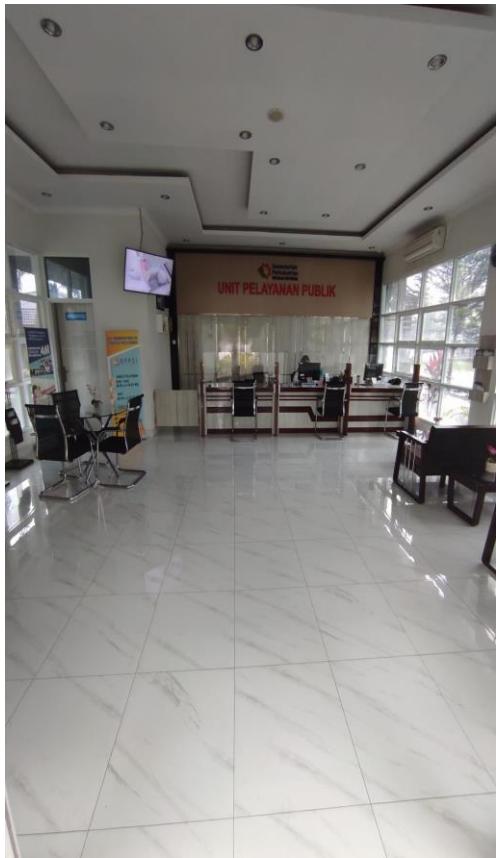
Walaupun mendapatkan persepsi Sangat Baik dari masyarakat, masih ada hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain:

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.

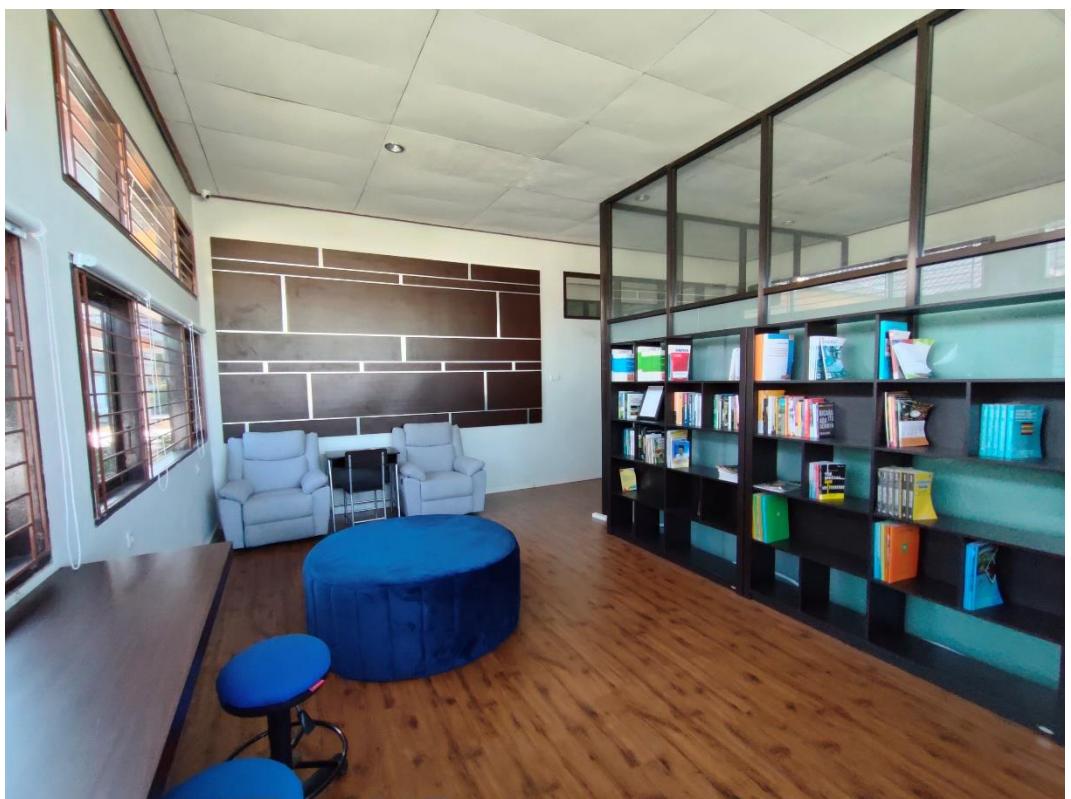
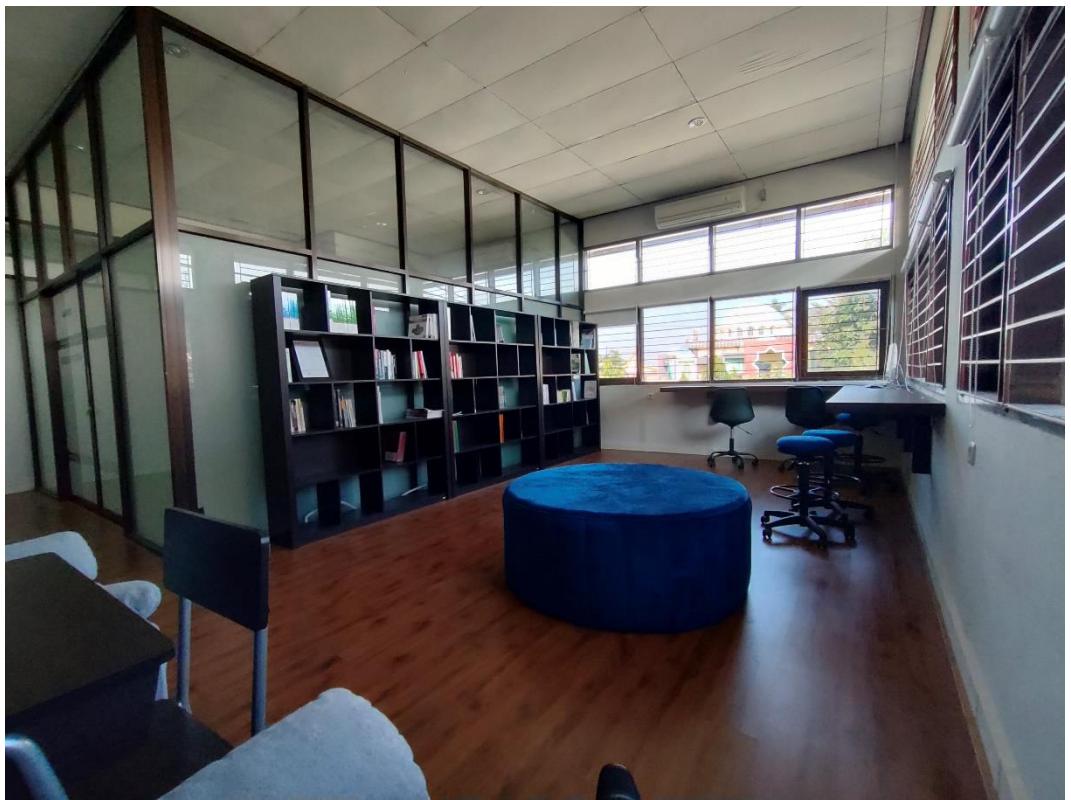
## **LAMPIRAN**

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

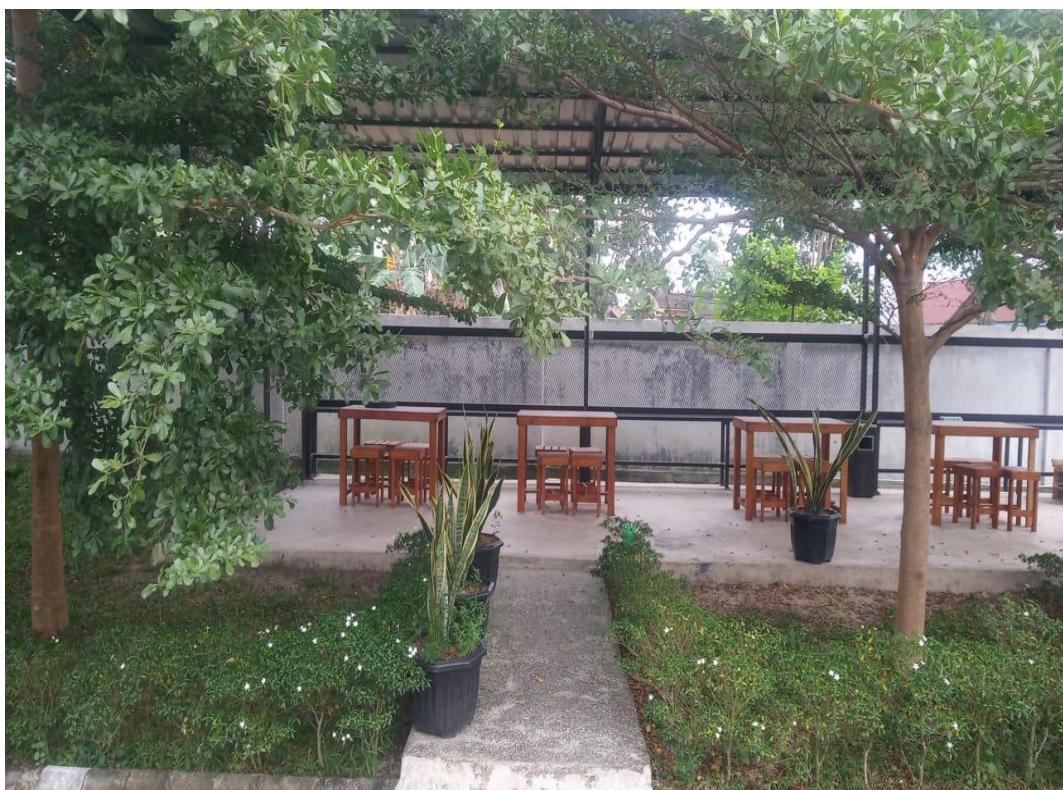
## Lampiran 1 Unit Pelayanan Publik



## Lampiran 2 Perpustakaan



### Lampiran 3 Parkir Tamu dan Ruang Tunggu Terbuka



LAMPIRAN KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Instansi	Handphone	Email	Jenis Layanan	nis Layanan yang Diteri	Daftar pertanyaan kuesioner									Kritik dan Saran
										1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	1/6/2023 14:16:24	HERLINA SIAINTUR	Perempuan	S1	PT MAKMUR ANDAL	81276052003	andalansw01@gmail.com	Analisa Sample CPO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	1/6/2023 11:21:19	Anwar Sadat	Laki-Laki	S1	PT. ANSA MANDIRI	81277858779	anwarhbb@gmail.com	IUH UJI SAMPLE CN	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	Sudah bagus
3	1/20/2023 14:30:06	Husna Sabilla	Perempuan	S1	Institut kesehatan hevi	82211179897	husna.sabilla123@gmail.com	Uji protein	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	1/26/2023 10:30:33	PT. MUTUAGUNG LESTARI - PEKANBARU	S1	PT. MUTUAGUNG LE	81228501004	husna.sabilla123@gmail.com	Uji ikan bulan bulan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	1/30/2023 11:48:53	Muhammad Afifah Maulaki	SMA	Unri	82165689356	muhammadafifah946@gmail.com	Tes sampel formalin	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	2/13/2023 8:53:10	Laila Rahma Danis	Perempuan	S1	Universitas Muhammadiyah	82370636728	lailarahmadanis12@gmail.com	Pengujian nugget ayam	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	-
7	2/13/2023 11:52:20	Indra Karinda	Perempuan	S1	Universitas Muhammadiyah	82268331151	indakarinda1@gmail.com	Pengujian kadar protein	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	2/20/2023 10:12:42	Husna sabilla	Perempuan	S1	Institut kesehatan hevi	82211179897	husna.sabilla123@gmail.com	Uji protein	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	2/22/2023 10:16:17	Fajri	Laki-Laki	SMA	Petani kolam lele	82171990100	Fajriaymond@gmail.com	Uji lap pakan ikan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bagus
10	2/27/2023 14:39:41	eri rahayu oktavia	Perempuan	SMA	UNIVERSITAS ABDUL	82269659855	eri.rahayu20@student.univrab.ac.id	Baik	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	2/27/2023 14:57:50	Gusti Mahia Putri	Perempuan	S1	Universitas Abdurrah	822848297749	Gusti.mahia2@gmailstudent.univrab.ac.id	Pengujian protein	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
12	2/27/2023 15:05:32	Putri	Perempuan	S1	PT.Sari Pangan Tesso	82172025740		Ekstrak air	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	2/27/2023 15:13:40	Putri	Perempuan	S1	PT.sari pangan tess	81363376903		Ekstrak air	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	2/27/2023 15:12:02	Alni	Perempuan	S1	PT.Sari Pangan Tess	81363376903		Kalibrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	2/27/2023 16:47:32	Akma Fira	Perempuan	SMA	Universitas Abdurrah	82285406682	akma.fira20@student.univrab.ac.id	Baik	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
16	3/2/2023 13:27:49	chicilia adelia putri	Perempuan	S1	Universitas Riau	82126407532	4yuwulan23@gmail.com	ujj yodium	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3/4/2023 16:21:08	Retno Ayu Wulandari	Perempuan	S1	Universitas Riau	82126407532	4yuwulan23@gmail.com	Uji lemak kasar dan protein	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3/17/2023 20:43:54	Yola Suryani	Perempuan	S1	Universitas Muhammadiyah	81337950389		Gula perebutuk pada saat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
19	3/27/2023 12:27:01	Sumari	Laki-Laki	S1	CV.JELAJAH ALAM	85271589564	Jelajahalam01@gmail.com	Baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga Bpss pekan baru semakin terdepan dan sukses dlm memberikan pelayanan.
20	4/4/2023 10:26:40	Ardiansyah	Laki-Laki	S1	Depit air minum bumi	81372462431	ardiesyah667@gmail.com	info	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Respons lebih tanggap
21	4/4/2023 12:49:17	Burhanuddin	Laki-Laki	S1	PT. Bekawan Agro Ma	82268466678	bekawanagromandir78@gmail.com	Uji sampel Gula Kelapa	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Uji jogam berat hasilnya bagus
22	5/4/2023 12:07:10	Sulestria	Perempuan	S1	Bumdes	81372462431		WA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat cepat
23	5/4/2023 21:41:18	Muhammad Basyir	Laki-Laki	S1	Pt.sumber kelapa inhl	82178939369	Sahabuddinbasir@gmail.com	Test lab crno	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Onani pelayanan diulamakan
24	6/14/2023 8:33:18	Nisa anggrisia putri	Perempuan	SMA	Poltokes kemenkes	812217712997	anggrisia14@gmail.com	uk kalium	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	To be humble more maybe
25	6/14/2023 8:56:24	Asmanofrika	Perempuan	S1	Swasta	81266919892	Asmanofrika@yahoo.com	Hasil lab makanan ring	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
26	6/14/2023 11:50:23	Nur Azmi	Perempuan	S1	UKM IKM Nusantara	85374796661	nurazmieddi@gmail.com	DAPATI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk ekspedisi mungkin alat nya dikemas pakai kayu agar tidak mudah rusak atau patah
27	6/15/2023 11:28:56	Salim	Laki-Laki	S1	PT. Adhiya Serayak	82173338099	salim.huang@first-resources.co.id	Uji sample produk minyak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	6/19/2023 11:35:01	Ayu Anayatas Aranyi	Perempuan	SMA	Poltokes Riau	8228764405	ayuanayatasaranyi@gmail.com	Analaytan teknis pengujian	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	6/2/2023 10:15:13	Dian Irani	Laki-Laki	S1	Universitas Riau	85271834184		Nanokitosan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	6/19/2023 15:20:38	Idin kurniawati	Laki-Laki	SMA	Wiraswasta	81378747407	Idin071974@gmail.com	Sangat baik	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
31	6/26/2023 15:06:14	ANDREW MEDHA PR	Laki-Laki	S1	Pengusaha	81224888877	Andrew.medha2@gmail.com	Uji sampel bakar batok	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Usahaikan hasil test bisa lebih cepat
32	6/26/2023 15:12:20	Sigit Sugianto	Laki-Laki	SMA	Palas Makmur Sentosa	82291424282	sevalube@gmail.com	Melalui customer service	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Mohon di cepat lagi untuk waktu hasil test nya.
33	6/26/2023 15:17:50	Auni	Perempuan	S1	Unri	81276116371	auni77645@gmail.com	Pengujian protein dan magang	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Uji Sampel dipercepat
34	6/26/2023 17:30:30	Fitria	Perempuan	S1	Poltokes Kemenkes	81256383355	fitria@pk.ac.id	Uji proskimat	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Layanan customer service lebih di tingkatkan
35	7/3/2023 11:17:23	Fathur Rizky	Laki-Laki	S1	Universitas Hangtuah	817785611241	fathurnizky0122@gmail.com	Pemeriksaan kandung	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pengerjaan uji nya lebih efisien dalam waktunya
36	7/12/2023 15:43:48	Noor Rachmad	Laki-Laki	S1	Koperasi Produsen Sya	8125424351	noor.rachmad2017@gmail.com	Uji Laboratorium Pakar	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	Tidak ada, karena pelayanan dan fasilitas yang di sediakan sudah baik dan bagus
37	7/25/2023 7:48:16	Nur Azmi	Perempuan	S1	IKM ROQI	85374796661		Pengujian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	7/25/2023 10:27:45	Bisma Pancawina	Laki-Laki	SMA	Universitas Riau	85155330758	bismapancawina@gmail.com	Freeze drying	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Hasil pengujian untuk lebih dipercepat waktunya, setidaknya 2 Minggu
39	8/1/2023 9:27:12	Findy Hindratni	Perempuan	S2	Poltokes Kemenkes	81365652991	findinendra@gmail.com	Pengujian	Uji zat besi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
40	8/1/2023 15:26:58	Hutomo Lim	Laki-Laki	S1	PT. Sari Pangan Tesso	811178398	hutomolim@gmail.com	Kalibrasi timbangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
41	8/3/2023 13:45:09	Sari Yulia Pertwi	Perempuan	S1	UNP	82171257091	saryuliapertwi@gmail.com	Magang & Penelitian	magang	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
42	8/3/2023 13:49:54	Alifah Humaira	Perempuan	S1	Unp	82173263454	alifahhumaira98@gmail.com	Magang & Penelitian	magang	3	4	4	3	4	4	4	4	4	Lanjutkan
43	8/7/2023 11:05:41	Eliza Khourinisa	Perempuan	S1	Universitas Riau	81311386269	elizakhourinisa@gmail.com	Pengujian	Freeze dryer	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
44	8/7/2023 15:43:13	Kristine Situmorang	Perempuan	S1	Universitas Riau	82181799112	kristinesitorus9@gmail.com	Pengujian Sabun Padat	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
45	8/8/2023 8:00:54	Tiara Shalsabila Fauza	Perempuan	S1	Universitas Negeri Pad	85274070542	fauzanatutura11@gmail.com	Magang & Penelitian	magang	4	4	4	3	4	4	4	4		
46	8/9/2023 15:51:50	Devira Trisnity Putri	Perempuan	S1	Universitas Negeri Pad	8983826649	deviratrisnity@gmail.com	Magang & Penelitian	Magang	3	3	4	3	4	4	4	4	4	Tetap mempertahankan kebijakan pelayanan dan mendukung peningkatan kualitas sarana dan prasarana
47	8/2/2023 10:56:16	Ega Febilia	Perempuan	S1	Universitas hangtuah	p 82230553973	ega.febilia99@gmail.com	Pengujian	Uji laboratorium	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
48	8/24/2023 14:13:36	Erlan	Laki-Laki	S1	BSN	85278180139	sasmifaerlangga@gmail.com	Pengujian	Pengujian VCO	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sekaliunya untuk sebagian uji lab atau pengujian formalin lebih di kurangi sedikit karena untuk mahasiswa yg pengujian lab uk beberapa sempel agak menguras katalog mahasiswa
49	8/24/2023 20:23:44	Suharto Permana	Perempuan	SMA	PT. RAJA WALI JAYA	82268758384	rajawalijayataruna@gmail.com	Pengujian	Pengujian	4	4	3	4	4	4	4	4		
50	8/29/2023 9:49:46	Lia Rafika	Perempuan	S1	Universitas Hang Tush	85274514417	liarafika13@gmail.com	Pengujian	Uji Formalin	4	4	4	3	4	4	4	4	4	sudah baik
51	8/29/2023 10:22:28	Ishabel Belqis Khandis	Perempuan	S1	STIKes Payung Negeri	89621764113	dinaadelia2003@gmail.com	Pengujian	Pengujian parameter	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik terimakasih
52	9/1/2023 15:13:45	Oktarina ningish	Perempuan	S1	Enaumood	85355543384	Oktarina02@gmail.com	Pengujian	Pengecekan nutrisi	3	1	3	3	1	3	3	3	3	



105	9/26/2023 11:11:13	Titania Nugroho	Perempuan	Universitas Riau		Freeze drying	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
106	9/26/2023 11:20:54	Rinda pusputa		CV. Zaki Dunia Laut		Pelatihan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
107	9/26/2023 11:21:12	Erwindo		CV. Wawa Group		Pelatihan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4				
108	9/26/2023 11:32:14	BUDesa Berkah Bersama		BUDesa Berkah Bersama		Pelatihan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
109	9/26/2023 11:36:54	Rizky Ramadhan		CV. Rizky Pumania		Pelatihan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
110	9/27/2023 8:18:54	Harmadi		CV. ANQUA		Pelatihan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4				
111	9/27/2023 8:45:54	Rina	Perempuan	CV. Sukses Hirrah Mat	85271940445	Kalibrasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
112	9/27/2023 8:58:54	Dian Ireni	Perempuan	S1	Universitas Riau	Freeze Drying	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3		
113	9/27/2023 12:38:17	Andri kurniawan	Laki-Laki	S1	Pribadi	8117577523	andrekuiniawan1986@gmail.com	Pengujian	Pengujian minyak ketan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	9/29/2023 8:40:59	TINA FEBRIANTI	Perempuan	S2	BSIP SULAWESI TEN	85256753639	linafebrianti0@gmail.com	Pengujian	Pengujian Mutu Komod	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
115	10/2/2023 11:20:22	Bisma Pancawinata	Laki-Laki	S1	Universitas Riau	85155330758	bismapancawinata0@gmail.com	Pengujian	Freeze Drying	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
116	10/9/2023 9:57:36	Heriyanto	Laki-Laki	SMA	Pribadi	81278729292	H014459@gmail.com	Pengujian	Pellet ikan patin	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
117	10/11/2023 9:41:37	Sumari	Laki-Laki	S1	CV.JELAJAH ALAM	85271589964	Jelajahalam01@gmail.com	Pengujian	Pengujian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	10/12/2023 10:13:13	Suharto Permana	Laki-Laki	SMA	PT. RAJA WALI JAYA	852268758384	rajawaliyatara@gmail.com	Pengujian	Pengujian Lab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	10/20/2023 15:50:30	Rahmat syukur	Laki-Laki	S2	Yayasan An Namaroh	85127697376	Rahmatsulur7@gmail.com	Pengujian	Pengujian madu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	10/25/2023 8:53:09	Muhammad Bilal Aisy	Laki-Laki	SMP	SMAN 1 Pekanbaru	85156610945	muhhammadbilalairy@gmail.com	Pengujian	Pengujian pH larutan d	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	10/25/2023 8:53:40	Nadi Purwanto	Laki-Laki	S3	UMR	8117575095	nadi.purwanto089@gmail.com	Pengujian	Uji kerupuk	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
122	11/3/2023 15:11:34	Hendra	Laki-Laki	SMA	Tidak ada	81278729292	Kondisi lingkungan	Pengujian	Uji kerupuk	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	11/3/2023 15:30:09	Rusdy Z	Laki-Laki	S2	+	82384114927	mcuinmagz@gmail.com	Pengujian	Pengujian Sampel	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	11/6/2023 14:42:48	Burhanuddin	Laki-Laki	S1	UMKM	82268466678	burhanuddinrafiq@gmail.com	Pengujian	Pengujian sampel gula	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
125	11/14/2023 15:04:05	fergindjo	Laki-Laki	SMA	Pribadi	81268768973	fergindosuhombing41@gmail.com	Pengujian	Pengujian Pupuk Tsp	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	11/20/2023 9:57:13	Hendra	Laki-Laki	SMA	Scientist honey	85355584500	hendrahoney168@gmail.com	Pengujian	Online	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
127	11/20/2023 10:19:43	Reza Mutia	Perempuan	S2	ITP2I	81269054663	reza_mutia6@gmail@yahoo.com	Pengujian	Pengujian	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
128	11/29/2023 14:54:48	SURYA EFENDI	Laki-Laki	S2	Pengurusan Koperasi Prd	81277355223	i.suryaefendi@gmail.com	Pengujian	Laporan Hasil Uji Pakai	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	
129	11/30/2023 9:51:57	Dian Anggraini	Perempuan	S2	PT Sky Pacific Indone	85271881872	dian.anggraini@skyfab Kalibrasi	Jada Kalibrasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
130	12/4/2023 10:22:40	Beni Rahmad	Laki-Laki	S3	Universitas Sriwijaya	85175130573	benirahmad0@gmail.com	Pengujian	Uji Kualitas SNi Madu	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
131	12/8/2023 9:57:59	Afrida	Laki-Laki	S2	BPS	81278729292	afrieda123456@gmail.com	Pengujian	Pengujian Beras	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
132	12/28/2023 11:23:59	Dwi nur fadilah	Perempuan	SMA	Bali standarisasi dari	85219362604	desifurdielina23@gmail.com	Pengujian	Maeng & Penelitian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	12/28/2023 11:31:15	Nia Rahmadani	Perempuan	SMA	Bali Standarisasi Dat	858742617012	nia4864@gmail.com	Pengujian	Sampli garan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	12/29/2023 9:19:08	Erma susila	Perempuan	S1	Smkn 1 kelayang	82169589188	ermasusila1@gmail.com	Pengujian	Pengujian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Rata-rata																				
3.86																				
3.81																				
3.69																				
3.73																				
3.81																				
3.87																				
3.91																				
3.85																				
3.81																				

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 keterbukaan dan transparansi dalam memberikan 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 teknik kesopanan dan keramahan?
- 7 Bagaimana pendapat Saudara perlakuan petugas dalam pelayanan teknik kesopanan dan keramahan?
- 8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
- 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penganagan pengaduan pengguna layanan?