



**BSPJI**  
PEKANBARU

# LAPORAN SURVEI PERSEPSI KORUPSI

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
Bab II Metodologi .....	3
Bab III Analisis Data .....	6
Bab IV Penutup .....	7

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sistem penyelenggaraan pemerintahan di setiap Kementerian/Lembaga (K/L) diharuskan berorientasi sepenuhnya terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, setiap K/L diharuskan mengambil langkah-langkah dalam rangka pencegahan dan pemberantasan korupsi. Berbagai upaya pencegahan telah dilakukan, salah satunya adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan publik.

Dalam rangka menilai komitmen terhadap pencegahan korupsi, Kementerian PAN dan RB telah menerbitkan Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan komitmen pencegahan korupsi melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi dalam bentuk yang lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap K/L. Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif, dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan professional.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Pekanbaru sebagai unit pelaksana teknis (UPT) Kementerian Perindustrian di wilayah Provinsi Riau memberikan pelayanan publik kepada pelaku usaha dan masyarakat, termasuk juga lembaga pemerintah dan instansi lainnya. Dalam rangka memastikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BPPSI Pekanbaru tetap konsisten dan sesuai dengan ketentuan maka penting dilakukan survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi. Indeks IPK merupakan instrumen pengukuran tingkat korupsi untuk instansi pemerintah di Indonesia yang dikembangkan oleh *Transparency International Indonesia*. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan SKP serta mewujudkan pelaksanaan *good governance*. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan BPPSI Pekanbaru.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Persepsi Korupsi pada BSPJI Pekanbaru ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bebas korupsi.

Tujuan penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Persepsi Korupsi adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

## **1.3 Landasan Kebijakan**

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme.
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU No 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.
7. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.
8. Permenperin Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survei**

Survei indeks persepsi korupsi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh BSPJI Pekanbaru dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*) sebagai alat pengumpul data kepada pelanggan BSPJI Pekanbaru. Pelanggan yang dimaksud adalah setiap individu atau instansi yang menggunakan jasa pengujian, konsultasi, *workshop*, magang, dan penelitian di BSPJI Pekanbaru.

Persiapan survei:

1. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survei potensi korupsi.
2. Membangun *e-survey* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
3. Mengumpulkan seluruh alat email atau kontak pelanggan BSPJI Pekanbaru.
4. Membuat database calon responden survei.
5. Menyampaikan informasi kepada pelanggan untuk berkenan mengisi *e-survey*.

Proses survey:

1. Pelaksanaan *e-survey* dilakukan dalam jangka waktu Januari - Desember 2023, tergantung dengan selesainya proses pelayanan jasa yang dilakukan pelanggan di BSPJI Pekanbaru.
2. Melakukan penyebaran surat/informasi *e-survey* kepada pelanggan untuk kuesioner persepsi korupsi.
3. *E-survey* dilakukan dengan mengakses link: <https://bit.ly/Persepsikorupsipku>.
4. Petugas PPID BSPJI Pekanbaru melakukan pengecekan secara berkala pada sistem *e-survey* (di *website* BSPJI Pekanbaru) untuk mengetahui perkembangan *e-survey*.

#### **2.2 Tim Survei**

Tim survei persepsi korupsi di lingkungan BSPJI Pekanbaru terdiri atas:

Penanggungjawab	:	Kepala BSPJI Pekanbaru
Ketua	:	Kepala Subbagian Tata Usaha
Anggota	:	1. Eka Syahputra 2. M. Akmal 3. Pius Ady 4. Hainun Besari 5. Siti Adawiyah

### **2.3 Variabel Survei**

Penyusunan indeks Survey Persepsi Korupsi di BSPJI Pekanbaru menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang diakses secara online oleh pelanggan (*e-survey*), dengan pertanyaan-pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur, yaitu;

1. Prosedur pelayanan;
2. Perilaku petugas di luar prosedur yang ditetapkan;
3. Praktek pencaloan/perantara;
4. Perilaku diskriminatif;
5. Pungutan liar;
6. Permintaan imbalan;
7. Hadiah;
8. Produk / jasa layanan;
9. Diskriminasi penanganan pengaduan.

### **2.3 Karakteristik Responden**

Responden adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa BSPJI Pekanbaru selama tahun 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, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### **2.5 Kategorisasi Hasil Pengukuran Survei Persepsi Korupsi**

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam survei ini.
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1-4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks persepsi korupsi antara

1-4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin BERSIH DARI KORUPSI. Hasil akhir akan memunculkan indeks persepsi korupsi dengan mengacu kepada Tabel Nilai Persepsi Korupsi sebagai berikut:

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



## BAB III ANALISIS DATA

### 3.1 Responden Survei Persepsi Korupsi

Responden berjumlah 134 (seratus tiga puluh empat) pelanggan yang mengisi kuesioner yang terdiri dari pelaku IKM, unit Pendidikan, dan instansi pemerintah daerah.

### 3.2 Interval Indeks Persepsi Korupsi

Nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat BPPSI Pekanbaru adalah:

1. Prosedur Pelayanan : 3,67
2. Perilaku petugas diluar prosedur yang ditetapkan : 3,60
3. Praktek pencaloan/perantara : 3,60
4. Perilaku diskriminatif : 3,66
5. Pungutan liar : 3,66
6. Permintaan imbalan : 3,69
7. Hadiah : 3,62
8. Produk / jasa layanan : 3,62
9. Diskriminasi penanganan pengaduan : 3,62

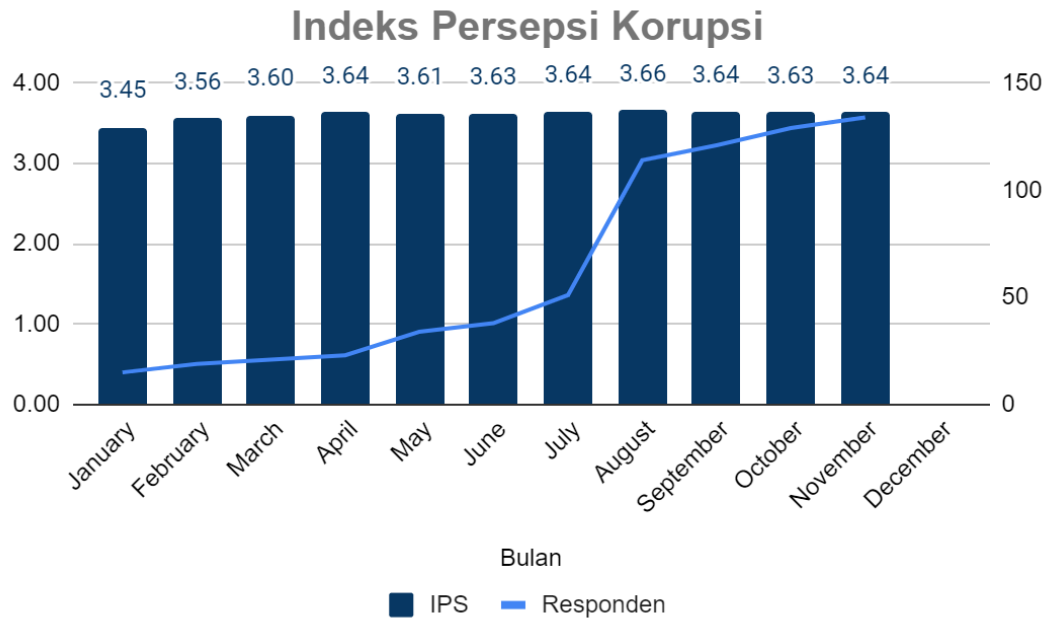
### 3.4 Mutu Pelayanan BPPSI Pekanbaru

Mutu pelayanan di BPPSI Pekanbaru adalah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3.67	A
2	Perilaku Petugas di luar prosedur yang ditetapkan	3.60	A
3	Praktek pencaloan/perantara	3.60	A
4	Perilaku diskriminatif	3.66	A
5	Pungutan liar	3.66	A
6	Permintaan imbalan	3.69	A
7	Hadiah	3.62	A
8	Produk/ jasa layanan	3.62	A
9	Diskriminasi penanganan pengaduan	3.62	A

### 3.4 Nilai Rata-Rata

Melihat hasil tabulasi dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh nilai rata-rata 3,64 dan mutu pelayanan adalah Bersih dari Korupsi.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Hasil tabulasi dari 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam Survei Persepsi Korupsi tersebut diperoleh nilai rata-rata per unsur adalah 3,64 dan nilai Survei Persepsi Korupsi BSPJI Pekanbaru adalah A (Bersih dari Korupsi).

Walaupun mendapatkan persepsi Bersih dari Korupsi dari pelanggan BSPJI Pekanbaru, masih ada hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada seluruh pelanggan BSPJI ke depan antara lain:

1. Terus melakukan reviu dan tindak lanjut terhadap SOP pelayanan yang ada, dalam rangka peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan;
2. Komunikasi yang lebih intensif dengan seluruh pelanggan BSPJI Pekanbaru agar berkenan mengisi survei persepsi korupsi (meningkatkan jumlah responden).
3. Memanfaatkan media sosial dan Whatsapp semaksimal mungkin agar komunikasi dengan pelanggan tetap berjalan dengan baik.

LAMPIRAN KUESIONER INDEKS PERSEPSI KORUPSI

No	Timestamp	Nama Pelanggan	Nama Perusahaan / Instansi	Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).	Petugas Pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang.	Tidak terdapat praktik percaloan / perantara yang tidak resmi.	Petugas Pelayanan tidak diskriminatif.	Tidak terdapat pungutan liar.	Petugas Pelayanan tidak meminta / menuntut imbalan uang / barang terkait pelayanan yang diberikan kecuali yang sudah ditetapkan dalam Permenperin No 19 Tahun 2021.	Petugas Pelayanan menolak pemberian uang / barang terkait pelayanan yang diberikan kecuali yang sudah ditetapkan dalam Permenperin No 19 Tahun 2021 .	Produk / jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk / jasa layanan yang tersedia.	Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan.	Saran dan Pengaduan
1	1/5/2023 14:18:35	HERLINA SIANTURI	PT MAKMUR ANDALA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
2	1/16/2023 11:21:19	Anwar Sadad	PT. ANSA MANDIRI TI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	1/20/2023 14:28:12	Husna sabilla	Institut kesehatan helv	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
4	1/26/2023 10:30:33	PT. MUTUAGUNG LE	PT. MUTUAGUNG LE	3	4	4	4	4	4	4	4	4	GOOD JOB
5	1/30/2023 11:45:13	Muhammad Afdhal Ma	Unri	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	2/10/2023 15:34:52	Laila Rahma Danis	Universitas Muhamma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
7	2/20/2023 10:11:12	Husna sabillah	Institut kesehatan helv	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
8	2/22/2023 10:14:35	Fajri	Kolam ikan lele	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat bagus
9	2/27/2023 14:36:42	sri rahayu oktavia	Universitas Abdurrab	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sarannya
10	2/27/2023 14:46:04	Inda Karlinda	Universitas Muhamma	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	2/27/2023 14:55:12	Gusti Maha Putri	Universitas Abdurrab	4	3	3	3	3	3	3	3	3	-
12	2/27/2023 15:05:32	Putri	PT.Sari Pangan Tesso	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	2/27/2023 15:13:40	Putri	Pt.sari pangan tessonil	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	2/27/2023 15:12:02	Afni	PT.Sari Pangan Tesso	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	2/27/2023 16:47:32	Akma Fira	Universitas Abdurrab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3/2/2023 13:26:25	chicilia adelia putri	cv jelajah alam	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3/14/2023 16:18:55	Retno Ayu Wulandari	Universitas Riau	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3/17/2023 20:43:54	Yola Suryani	Universitas Muhamma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3/27/2023 12:56:45	Sumari	CV.JELAJAH ALAM	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanan yg sdh baik dipertagangkan
20	4/4/2023 10:28:01	Ardiansyah	depot air minum BUM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Respon ditinggalkan lg
21	4/4/2023 12:49:17	Burhanuddin	PT. Bekawan Agro Ma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	5/4/2023 12:08:42	Sualstri	Bumdes	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	5/4/2023 21:41:18	Muhammad Basyir	Pt.sumber kelapa inhil	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	6/14/2023 8:31:24	Nisa anggria putri	Poltekkes kemenkes ri	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
25	6/14/2023 8:54:05	Asma nofrika	PT.SELLING SPICES	3	4	3	4	3	4	3	3	3	Best
26	6/14/2023 11:44:47	Nur Azmi	ROQI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga di Rokan Hilir lebih banyak lagi prlaku usaha yang mendapatkan bantuan dari program DAPATI seperti ini... Sangat sangat bermanfaat buat kami..... Terimakasih 🙏🙏
27	6/15/2023 11:27:31	Salim	PT. Adhitya Serayakori	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	6/19/2023 11:32:10	Ayu Anatasya Aryani	Poltekkes Riau	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tidak ada pengaduan
29	6/22/2023 10:15:13	Dian Iriani	Universitas Riau	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Biaya pengeringan sampel dengan freeze dryer terlalu mahal perjamnya, dipertimbangkan lg sehingga bisa dikurangi, terimakasih.
30	6/26/2023 15:03:58	Andrew Medha Pratam	Tidak Punya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Hasil ujinya dipercepat saja.
31	6/19/2023 15:20:38	Idin kurniawan	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	6/26/2023 15:06:14	Sigit Sugiarto	Palas Makmur Sentosa	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Hasil laboratorium kalau bisa lebih cepat
33	6/26/2023 15:15:09	Auni	UNRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon kerjasamanya dan proses pelayanan dipercepat
34	6/26/2023 17:28:24	Fitria	Poltekkes Kemenkes R	4	3	4	4	4	4	4	3	3	



79	9/20/2023 11:17:23	Tiga Putri	Kue kering	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
80	9/20/2023 11:19:23	Jamilah	Cemilan keripik	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
81	9/20/2023 12:39:53	Yuni Misriana	Waras krispi	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
82	9/20/2023 13:01:00	MHD_Rasvdi	Olahan asam paya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	9/20/2023 14:12:00	Sumiatun	Raja Soffia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	9/20/2023 14:30:00	Ginem	Mekar Sari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	9/20/2023 14:45:00	Eni Syaifatul Afidah	Keripik tempe Delvi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	9/21/2023 8:10:00	Ernawati		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	9/21/2023 8:17:03	Normala		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	9/21/2023 8:21:12	Asep Purnama		4	3	3	4	4	4	4	4	4	
89	9/21/2023 8:21:30	Sunanti		4	3	3	4	4	3	3	4	4	
90	9/21/2023 8:23:12	Sri Purwani		4	4	4	4	4	3	3	4	4	
91	9/21/2023 8:24:19	Tuti Sarinum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	9/21/2023 8:25:20	Hakdiah		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	9/21/2023 8:26:16	Susi Dewi	Omah Jamu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	9/21/2023 8:26:45	M. Sofian	Risma	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	9/21/2023 8:46:12	Suraida	Home Industri Vivi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	9/21/2023 8:57:12	Redi Yani Zarti	Dadang Bersaudara	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	9/21/2023 8:58:54	Pelmi Istianto	Alhijrah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	9/25/2023 9:58:54	Ratna H	Aisyah	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
99	9/25/2023 11:52:54	Hery Syahputra	Gilingan bakso Habib	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
100	9/25/2023 11:54:54	PT. ANTAM TBK BELM	PT. ANTAM TBK BELM	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	9/26/2023 9:13:54	CV. Anugerah Indah R	CV. Anugerah Indah R	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	9/26/2023 10:03:14	Dian Iriani	Universitas Riau	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	9/26/2023 10:15:54	Sri melia	Universitas Andalas	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	9/26/2023 11:00:54	Lina	Baltbang Bengkalis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	9/26/2023 11:11:13	Titania Nugroho	Universitas Riau	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	9/26/2023 11:20:54	Rindia puspita	CV. Zaki Dunia Laut	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
107	9/26/2023 11:21:12	Erwindo	CV. Wawa Group	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
108	9/26/2023 11:32:14	BUDesa Berkah Bersa	BUDesa Berkah Bersa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	9/26/2023 11:36:54	Rizky Ramadhan	CV. Rizky Purnama	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
110	9/27/2023 8:18:54	Harmadi	CV. ANQUA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
111	9/27/2023 8:58:54	Rina	CV. Sukses Hijrah Ma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	9/27/2023 9:58:54	Dian Iriani	Universitas Riau	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	9/27/2023 13:35:03	Andre kurniawan	Pribadi	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Fitur utk tes/uji coba nya di lengkapkan lagi.
114	9/29/2023 8:37:07	TINA FEBRIANTI	BSIP SULAWESI TEN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlu nya edukasi utk masyarakat awam.
115	10/2/2023 11:18:12	Bisma Panca Winata	Universitas Riau	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
116	10/9/2023 9:54:00	Heriyanto	Pribadi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Nihil
117	10/12/2023 10:15:01	Suharto Permana	PT. RAJA WALI JAYA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Sangat baik
118	10/20/2023 15:50:30	Rahmat syukur	Yayasan An Namiroh p	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	10/21/2023 17:46:30	Nur fuad wicaksono	Yayasan pendidikan Ar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat bagus
120	10/25/2023 8:51:56	Muhammad Bilal Airy	SMAN 1 Pekanbaru	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Overall pelayanan pelanggan sudah baik dan memuaskan.
121	10/27/2023 8:24:54	Hadi Purwanto	UMRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
122	11/3/2023 15:08:29	Heriyanto	Tidak ada	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
123	11/3/2023 15:28:47	Rusdy Z	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
124	11/6/2023 14:42:48	Burhanuddin	UMKM	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	11/14/2023 14:55:53	fergindo	Pribadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	11/20/2023 9:53:06	Hendra	Mandiri Suksws nusan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	11/20/2023 10:21:06	Reiza Mutia	ITP2I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yg dimaksud
128	11/29/2023 15:01:15	Surya Efendi	Koperasi Produksen S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	N I H I I,
129	11/30/2023 9:49:06	Dian Anggraini	PT Sky Pacific Indones	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga BSPJI lebih Baik lagi kedepannya
130	12/4/2023 10:19:48	Beni Rahmad	Madu Do'a Ibu	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Peningkatan standar kecepatan pengujian
131	12/7/2023 15:23:10	Fahroji	BPSIP Riau	4	4	4	4	4	4	3	4	3	ok
132	12/28/2023 11:26:45	Desti nur fadiah	Balai standarisasi dan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga semakin baik kedepannya

														Saran: Korupsi jangan dilakukan karena hanya menjadi sampah masyarakat, dan menghabiskan uang rakyat. Pengaduan: Aset penting yang wajib dilindungi keama
133	12/28/2023 11:42:17	Nia Rahmadani	Balai Standardisasi Da	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
134	12/29/2023 9:20:50	Erma susila	Smkn 1 kelayang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
			Rata-rata	3.67	3.60	3.60	3.66	3.66	3.69	3.62	3.62	3.62	3.62	
								3.64						

Daftar pertanyaan kuesioner :

- 1 Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?
- 2 Apakah Petugas Pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang?
- 3 Apakah Tidak terdapat praktik percaloan / perantara yang tidak resmi?
- 4 Apakah Petugas Pelayanan tidak diskriminatif?
- 5 Apakah Tidak terdapat pungutan liar?
- 6 Apakah Petugas Pelayanan tidak meminta / menuntut imbalan uang / barang terkait pelayanan yang diberikan kecuali yang sudah ditetapkan dalam PP No 47 Tahun 2011?
- 7 Apakah Petugas Pelayanan menolak pemberian uang / barang terkait pelayanan yang diberikan kecuali yang sudah ditetapkan dalam PP No 47 Tahun 2011?
- 8 Apakah Produk / jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk / jasa layanan yang tersedia?
- 9 Apakah Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan?