

**HASIL EVALUASI KUESIONER
TAHUN 2013**

1. LATAR BELAKANG

a. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Perindustrian RI No. 42/M-IND/PER/6/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pulp dan Kertas.
2. SK pengangkatan Tim Monitoring dan Evaluasi BBPK Tahun 2013

b. Gambaran Umum Singkat

Tanpa melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, tidaklah mungkin BBPK dapat melihat *performace* yang sudah diberikan kepada pelanggan. Karena itu, BBPK mengagendakan program pengukuran kepuasan pelanggan secara periodik. Hasil utama dari pengukuran kepuasan ini adalah dihasilkannya sebuah indeks kepuasan pelanggan yang dapat menjadi cermin *performance* BBPK yang diberikan kepada pelanggan

Sebagai instansi pemerintah yang salah satu tugas nya memberikan pelayanan jasa kepada industri, BBPK perlu mengevaluasi layanan jasa yang telah diberikan. Bentuk evaluasi layanan BBPK untuk tahun 2013 dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner untuk menghitung index kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index / CSI). Hasil evaluasi layanan BBPK ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BBPK untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Besarnya tingkat kepuasan pealnggan dapat diketahui dengan cara mengukur CSI. Pengukuran CSI dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan pembobotan nilai kepentingan dan nilai kepuasan. Bobot nilai kepentingan dan kepuasan tersebut merupakan nilai rata-rata pencapat responden berdasarkan data kuesioner yang disebarakan.

Formula penghitungan CSI adalah :

$$\text{CSI} = \frac{\text{Index Kepuasan}}{\text{Index Kepentingan}} \times 100\%$$

Dimana :

$$\text{Index Kepuasan} = \frac{\sum(f_{ij} \times \text{TSP}_{ij})}{F_{ij}}$$

$$\text{Index Kepentingan} = \frac{\sum(f_{ij} \times \text{TSI}_{ij})}{F_{ij}}$$

Ket :

f : frekuensi

TSP : Tingkat Skor *Performance* (Kepuasan)

TSI : Tingkat Skor *Importance* (kepentingan)

F : Sigma frekuensi

i : Pengamatan baris ke-i

j : Pengamatan baris ke-j

Nilai CSI yang baik adalah > 80%

c. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah untuk mendapatkan feedback dari pelanggan.

Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini adalah :

1. Menghitung index kepuasan pelanggan
2. Mendapatkan saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut

d. Hasil Kegiatan

Hasil pengolahan kuesioner ini berupa data-data yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan BBPK

B. PENERIMA MANFAAT

Penerima manfaat dari kegiatan ini adalah seluruh pegawai, industri pulp dan kertas, dan masyarakat.

C. STRATEGI PENCAPAIAN KEGIATAN

1. Metode pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan adalah dengan penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarakan melalui : kunjungan lapangan,workshop, melalui pos atau juga diberikan kepada pelanggan yang datang ke BBPK

2. Tahapan Kegiatan

- a) Penyusunan Kuesioner
- b) Penyebaran Kuesioner
- c) Pengolahan Data
- d) Pembuatan Laporan

3) Matrik Pelaksanaan Kegiatan

No	KEGIATAN	Bulan ke											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Penyusunan Kuesioner	■	■	■	■								
2	Penyebaran Kuesioner		■			■	■	■	■	■	■		
3	Pengolahan Data											■	■
4	Pembuatan Laporan											■	■

D. CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Kuesioner CSI disebarakan melalui :

1. Kegiatan workshop dan pameran
2. Via pos
3. Seminar Teknologi Pulp dan Kertas (STPK)

Jumlah Kuesioner yang kembali dan diolah adalah 40 kuesioner, dengan data sebagai berikut :

Responden	Kepentingan													Kepuasan												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Resp 1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Resp 2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
Resp 3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	
Resp 4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	
Resp 6	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
Resp 7	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 8	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
Resp 9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
Resp 10	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	
Resp 11	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2
Resp 12	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	
Resp 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
Resp 15	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Resp 16	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
Resp 17	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Resp 18	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Resp 19	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Resp 20	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
Resp 21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Resp 22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 24	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 25	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 26	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
Resp 27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 28	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Resp 30	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Resp 31	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Resp 32	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
Resp 33	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
Resp 34	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3
Resp 35	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Resp 36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 37	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
Resp 39	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 40	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Adapun contoh kuesioner adalah sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

Dari data tersebut, kemudian dihitung menggunakan rumus berikut :

$$\text{CSI} = \frac{\text{Index Kepuasan}}{\text{Index Kepentingan}} \times 100\%$$

Sehingga, diperoleh nilai CSI BBPK untuk tahun 2013 adalah sebesar 88,0 %. Atau 4,40 dalam skala 5 Nilai ini menunjukkan perbandingan antara kepuasan pelanggan terhadap performance BBPK berbanding harapan yang diinginkan pelanggan dari pelayanan BBPK cukup tinggi.

E. PENUTUP

Customer Satisfaction Index menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan berbanding dengan harapan/keinginan pelanggan. Pada Tahun 2013, nilai CSI BBPK adalah 88,0%. Semakin tinggi CSI, menunjukkan pelayanan semakin baik.

Demikian laporan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Desember 2013

Koordinator

Zukhruf Irfan I