

**HASIL EVALUASI KUESIONER
TAHUN 2014**

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.

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 2014 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 pelanggan 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 disebarkan.

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) Penyebaran Kuesioner
- b) Pengolahan Data
- c) 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 68 kuesioner, dengan data sebagai berikut :

Responden	Kepuasan																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Resp 1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4
Resp 2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Resp 3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Resp 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 5	5	5	5	5	5	5	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 6	5	5	4	4	5	5	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 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Resp 8	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Resp 10	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 11	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Resp 12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
Resp 13	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4
Resp 14	5	5	5	5	5	5	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 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 16	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Resp 17	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4

Resp 18	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Resp 19	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Resp 21	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 22	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Resp 24	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Resp 25	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
Resp 26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Resp 27	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 31	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
Resp 32	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 33	5	4	5	5	5	3	4	2	4	4	5	3	4	5	3	5	3	5	4	2	4	3	3	3	5	4	5	3	4
Resp 34	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
Resp 35	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Resp 36	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	5	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3
Resp 37	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Resp 38	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Resp 41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 42	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
Resp 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Resp 45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Resp 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
Resp 47	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
Resp 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 51																													
Resp 52	5	5	5	5	5	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 53	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3				4	4	5	
Resp 54	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 55	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Resp 56	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Resp 57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 58	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Resp 59	5	5	5	5	5	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 60	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 61	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	3	3	3
Resp 62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 63	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3
Resp 64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 65	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 66	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
Resp 67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resp 68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

--	Kepentingan																													
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Resp 1	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4
Resp 2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Resp 3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
Resp 4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	
Resp 5	5	5	5	5	5	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 6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
Resp 7	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	
Resp 8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
Resp 10	5	5	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	5	
Resp 11	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
Resp 12	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
Resp 13	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	
Resp 14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Resp 15	5	5	5	5	5	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 16	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
Resp 17	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
Resp 18	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
Resp 19	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	
Resp 20	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Resp 21	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Resp 23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Resp 24	5	5	5	4	5	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 25	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	
Resp 26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Resp 27	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 28	5	5	5	5	5	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 29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
Resp 30	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	
Resp 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 32	5	5	5	5	5	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 33	5	3	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
Resp 34	5	4	5	5	3	3	4	4	4	3	5	2	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	
Resp 35	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
Resp 36	5	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	
Resp 37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
Resp 38	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 40	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
Resp 41	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
Resp 42	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
Resp 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 44	5	5	5	5	5	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 45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
Resp 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
Resp 47	5	5	5	5	5	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 48	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
Resp 49	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
Resp 50	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Resp 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 52	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resp 53	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3							5	5	4	
Resp 54	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Resp 55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
Resp 56	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Resp 57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 58	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5
Resp 59	5	5	5	5	5	5	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 60	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Resp 61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 62							4																								
Resp 63	4	3	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5
Resp 64	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
Resp 65	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 66	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
Resp 67	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Resp 68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	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 2014 adalah sebesar 92,7 %. Atau 4,64 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 2014, nilai CSI BBPK adalah 92,7%. Semakin tinggi CSI, menunjukkan pelayanan semakin baik.