

**HASIL EVALUASI KUESIONER
TAHUN 2016**

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. Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

b. Gambaran Umum Singkat

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

Sebagai instansi pemerintah yang salah satu tugasnya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat industri, BBPK perlu mengevaluasi layanan jasa yang telah diberikan. Bentuk evaluasi layanan BBPK untuk tahun 2016 dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner untuk menghitung index kepuasan masyarakat / pelanggan (Customer Satisfaction Index / CSI). Hasil evaluasi layanan BBPK ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi BBPK untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Besarnya tingkat kepuasan masyarakat 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 :

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

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

Keterangan :

- 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 masyarakat.

Tujuan dilaksanakannya kegiatan ini adalah :

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

d. Hasil Kegiatan

Hasil pengolahan kuesioner ini berupa data-data yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat / 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)

Jumlah Kuesioner yang kembali dan diolah adalah 35 kuesioner, dengan data sebagai berikut :

No.	Kepentingan																		Kepuasan																			
	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18		
1.	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5		
2.	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3.	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4.	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5.	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5		
6.	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
7.	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
8.	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9.	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10.	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	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	
11.	4	5	5	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
12.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
13.	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
14.	5	4	5	5	5	4	5	5	5	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	4	4	4	
15.	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16.	3	4	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	
17.	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18.	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19.	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	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
20.	4	4	5	4	4	5	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	4
21.	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22.	4	4	5	5	4	5	4	5	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
23.	3	4	4	4	4	4	4	3	3	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
24.	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	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
25.	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	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
26.	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27.	5	4	5	5	5	4	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	4	4	4	4	4	4	4
28.	5	5	5	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	4	4	4	4
29.	5	4	5	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4
30.	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31.	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32.	4	4	5	4	4	5	5	4	4	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	4	4	4	4
33.	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34.	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	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
35.	3	4	4	4	4	4	4	3	3	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

Adapun contoh kuesioner adalah sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

Dari data tersebut, kemudian dihitung menggunakan rumus berikut :

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

TINGKAT KEPENTINGAN							TINGKAT KEPUASAN						
	JUMLAH					Total	PEMBOBOTAN					Total	
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
Var 1	0	0	6	14	15	35	0	0	18	56	75	149	
Var 2	0	0	7	19	9	35	0	0	21	76	45	142	
Var 3	0	0	7	12	16	35	0	0	21	48	80	149	
Var 4	0	0	3	19	13	35	0	0	9	76	65	150	
Var 5	0	0	5	17	13	35	0	0	15	68	65	148	
Var 6	0	0	2	17	16	35	0	0	6	68	80	154	
Var 7	0	0	5	16	14	35	0	0	15	64	70	149	
Var 8	0	0	9	13	13	35	0	0	27	52	65	144	
Var 9	0	0	10	14	11	35	0	0	30	56	55	141	
Var 10	0	0	6	17	12	35	0	0	18	68	60	146	
Var 11	0	0	7	19	9	35	0	0	21	76	45	142	
Var 12	0	0	3	24	8	35	0	0	9	96	40	145	
Var 13	0	0	8	14	13	35	0	0	24	56	65	145	
Var 14	0	0	3	17	15	35	0	0	9	68	75	152	
Var 15	0	0	6	19	10	35	0	0	18	76	50	144	
Var 16	0	0	6	15	14	35	0	0	18	60	70	148	
Var 17	0	0	2	16	17	35	0	0	6	64	85	155	
Var 18	0	0	3	20	12	35	0	0	9	80	60	149	

SKALA 4	
INDEX	CSI
3,41	93%
3,25	104%
3,41	95%
3,43	92%
3,38	94%
3,52	90%
3,41	89%
3,29	89%
3,22	94%
3,34	95%
3,25	95%
3,31	93%
3,31	94%
3,47	91%
3,29	93%
3,38	93%
3,54	87%
3,41	89%
Rata-rata	93%
CSI	3,71

JUMLAH							PEMBOBOTAN						
	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	
	Var 1	0	0	5	26	4	35	0	0	15	104	20	139
Var 2	0	0	6	16	13	35	0	0	18	64	65	147	
Var 3	0	0	5	24	6	35	0	0	15	96	30	141	
Var 4	0	0	7	23	5	35	0	0	21	92	25	138	
Var 5	0	0	9	18	8	35	0	0	27	72	40	139	
Var 6	0	0	9	19	7	35	0	0	27	76	35	138	
Var 7	0	0	12	19	4	35	0	0	36	76	20	132	
Var 8	0	0	15	17	3	35	0	0	45	68	15	128	
Var 9	0	0	14	14	7	35	0	0	42	56	35	133	
Var 10	0	0	9	19	7	35	0	0	27	76	35	138	
Var 11	0	0	9	22	4	35	0	0	27	88	20	135	
Var 12	0	0	12	16	7	35	0	0	36	64	35	135	
Var 13	0	0	9	21	5	35	0	0	27	84	25	136	
Var 14	0	0	7	23	5	35	0	0	21	92	25	138	
Var 15	0	1	8	22	4	35	0	2	24	88	20	134	
Var 16	0	0	10	18	7	35	0	0	30	72	35	137	
Var 17	0	0	10	20	5	35	0	0	30	80	25	135	
Var 18	0	0	10	21	3	34	0	0	30	84	15	129	

3,18	
3,36	
3,22	
3,15	
3,18	
3,15	
3,02	
2,93	
3,04	
3,15	
3,09	
3,09	
3,11	
3,15	
3,06	
3,13	
3,09	
3,04	

Sehingga, diperoleh nilai CSI BBPK untuk tahun 2016 adalah sebesar 93 % atau 3,71 dalam skala 4. 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 2016, nilai CSI BBPK adalah 93 %. Semakin tinggi CSI, menunjukkan pelayanan semakin baik.

Demikian laporan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 27 Desember 2016

Seksi Pemasaran