

HASIL EVALUASI KUESIONER

KEPUASAN PELANGGAN

TAHUN 2021

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Balai Besar Pulp dan Kertas (BBPK) adalah sebuah satuan kerja di bawah Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri (BSKJI) - Kementerian Perindustrian.

BBPK mempunyai tugas melaksanakan kegiatan pelayanan jasa teknik berupa optimasi teknologi industri, pengembangan, kerjasama, standardisasi, pengujian, sertifikasi, kalibrasi dan pengembangan kompetensi industri pulp dan kertas sesuai kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Industri berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor : 42/M-IND/PER/6/2006 tanggal 26 Juni 2006.

Dalam melaksanakan tupoksinya Balai Besar Pulp dan Kertas mempunyai Visi menjadi Lembaga Litbang Inovatif dan Pusat Pelayanan Jasa Teknis Profesional di Bidang Pulp, Kertas, Derivat Selulosa dan Lingkungan. Sedangkan untuk Misinya adalah Melaksanakan Litbang yang Inovatif di Bidang Pulp, Kertas, Derivat Selulosa, dan Lingkungan; dan Memberikan Pelayanan Jasa Teknis yang Profesional di Bidang Pulp, Kertas, Derivat Selulosa dan Lingkungan.

Dalam operasional kegiatan sehari-hari, pelayanan publik Balai Besar Pulp dan Kertas (BBPK) dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang tersertifikasi. Selain itu untuk pelayanan publik tertentu, seperti pengujian dan kalibrasi serta sertifikasi, pelaksanaannya juga memenuhi standar sistem manajemen tertentu dan diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN). Guna menjamin mutu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan industri, BBPK juga menetapkan Standar Pelayanan Publik yang berisi spesifikasi teknis tentang tolak ukur minimum atas jasa layanan teknis yang diberikan BBPK kepada masyarakat industri dan masyarakat umum berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan BBPK dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat industri.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, BBPK sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh BBPK saat ini belum memenuhi harapan masyarakat dan industri pengguna layanan jasa teknik BBPK. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara

langsung atau tidak langsung, lisan dan tulisan, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan BBPK, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat dan industri pengguna layanan jasa teknik BBPK. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan jasa, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. 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

3. Metode

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kueseioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Linkert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Nilai Penimbang}}$$

Total Unsur yang Terisi

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

TABEL 1. NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI INTERVAL KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (N)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU LAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

4. Tim Survei

Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Balai Besar Pulp dan Kertas adalah sebagai berikut :

- 1) Pengarah : Kepala Balai Besar Pulp dan Kertas
- 2) Pelaksana terdiri dari :
 - a) Ketua : Kepala Bidang Pengembangan Jasa Teknik
 - b) Anggota : Kasie Pemasaran, Staf Sie Pemasaran
- 3) Sekretariat : Seksi Pemasaran

5. Jadwal

Berikut matrik tahapan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat :

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												

B. SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. INTERPRETASI HASIL

Berdasarkan hasil dari penelusuran pendapat responden terhadap pelayanan, maka selanjutnya ditentukan nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Teknik BBPK. Adapun perhitungan dilakukan dengan langkah-langkah perhitungan sebagai berikut :

a) Data Isian Kuesioner dari Setiap Responden

Tahap ini adalah tahap pertama pada pengolahan data, yaitu pemindahan seluruh kuesioner yang telah kembali, dan pemasukan data per responden per nilai unsur pelayanan.

TABEL 2. REKAB DATA KUESIONER

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	3	4	4	3	4	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
	3	3	2	3	3	4	3	4	3
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	3	3	3	3	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	3	3	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	4	3	3	3	4	4
21	4	4	4	2	3	4	4	4	4
22	4	3	4	4	3	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	3	4	4	3	3	4	3	3
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4
26	4	3	2	4	3	3	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	4	4	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4

33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	4	3	3	3	3
37	4	4	3	3	3	4	4	4	3
38	3	4	3	3	3	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	4	4	4	4	3
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	3	4	3	3	3	3	4	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	3	3	3	4	4	3
45	4	4	3	3	3	3	3	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	3	3	3	3	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	3	3	3	3	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	3	4	4	4	4
54	3	3	4	4	3	4	4	4	4
55	4	4	4	4	3	3	4	4	4
56	4	3	4	4	3	3	3	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	4	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	3	2	3	3	4	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	4	3	3	4	3	3
72	3	3	4	4	3	3	3	3	2
73	3	3	4	4	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4

b) Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

Pada tahap ini untuk menghitung jumlah per unsur pelayanan yaitu dengan menjumlahkan nilai masing-masing unsur sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.

Berikut adalah tabel hasil bilai per unsur pelayanan yang diolah berdasarkan hasil jawaban setiap unsur jawaban dari 76 responden :

TABEL 3. RINCIAN NILAI PER PERSEPSI

Jumlah					
	1	2	3	4	Total
U1	0	0	25	51	76
U2	0	0	22	54	76
U3	0	2	20	54	76
U4	0	2	24	50	76
U5	0	0	32	44	76
U6	0	0	26	50	76
U7	0	0	15	61	76
U8	0	0	12	64	76
U9	0	2	30	44	76

TABEL 4. JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN

SKOR				
1	2	3	4	Total
0	0	75	204	279
0	0	66	216	282
0	4	60	216	280
0	4	72	200	276
0	0	96	176	272
0	0	78	200	278
0	0	45	244	289
0	0	36	256	292
0	4	90	176	270
				2518

c) Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

Nilai Rata-rata (NRR) per unsur pelayanan didapatkan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Perhitungan nilai rata-rata

per unsur pelayanan untuk U2 sampai U9 dilakukan dengan cara yang sama. Nilai rata-rata U1 sampai U9 untuk setiap responden dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 5. NILAI RATA-RATA (NRR) PER UNSUR PELAYANAN

UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN
U1	3.7
U2	3.7
U3	3.7
U4	3.6
U5	3.6
U6	3.7
U7	3.8
U8	3.8
U9	3.6
Rata-rata	3.7

d) Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan

Sebelum menghitung Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan, terlebih dahulu perlu dihitung dan ditentukan nilai bobot rata-rata tertimbang. Adapun untuk mendapatkan nilai bobot rata-rata tertimbang yaitu dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diapatkan nilai bobot rata-rata tertimbang, maka selanjutnya menghitung jumlah NRR tertimbang per unsur layanan dengan rumus sebagai berikut :

Jumlah nilai per unsur pelayanan x 0,11 (nilai bobot rata-rata tertimbang)

Sebagai contoh untuk pernyataan 1 (U1) : $\frac{279}{76} \times 0,11 = 0,408$

Perhitungan jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan untuk U2 sampai dengan U9 dilakukan dengan cara yang sama. Jumlah nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur pelayanan U1 sampai dengan U14 untuk setiap responden dapat dilihat pada tabel berikut :

TABEL 6. JUMLAH NILAI RATA-RATA (NRR) TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN

UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN
U1	0.40
U2	0.41
U3	0.41
U4	0.40
U5	0.39
U6	0.40
U7	0.42
U8	0.42
U9	0.39
JUMLAH	3.64

e) Nilai IKM Unit Pelayanan

Berdasarkan jumlah nilai tertimbang maka didapatkan nilai IKM.

Nilai IKM didapatkan dari jumlah nilai IKM tiap pernyataan dikalikan nilai dasar. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Perhitungan nilai IKM tersebut dilakukan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai IKM} &= \text{Jumlah Nilai IKM unit pelayanan} \times 25 \\
 &= 3,64 \times 25 \\
 &= 91
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Teknis Balai Besar Pulp dan Kertas adalah **91** atau **A** atau **Sangat Baik** (dapat dilihat pada tabel 1, Nilai Interval Konversi, hal 3).

2. ANALISA NILAI IKM

Analisa IKM dilakukan pada setiap pernyataan yang dilontarkan oleh responden. Analisa nilai IKM tersebut ditentukan berdasarkan urutan dari nilai tertinggi ke nilai terendah. Adapun penyajian nilai tersebut dilakukan dalam bentuk tabel dan grafik. Untuk lebih jelasnya penyajian nilai IKM Pelayanan Jasa Teknik BBPK dilakukan sebagai berikut :

TABEL 7. NILAI IKM PADA SETIAP PERNYATAAN

UNSUR PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI INDEKS KOMPOSIT
U3	Waktu pelayanan	3.7	0.40
U1	Persyaratan	3.7	0.41
U7	Perilaku pelaksana	3.7	0.41
U4	Biaya/tarif	3.6	0.40
U5	Produk layanan	3.6	0.39
U6	Kompetensi pelaksana	3.7	0.40
U2	Prosedur	3.8	0.42
U8	Penangan pengaduan, saran dan masukan	3.8	0.42
U9	Sarana dan prasarana	3.6	0.39

Berdasarkan tabel nilai IKM tersebut, maka menurut responden dapat dinyatakan bahwa :

- 1) Nilai kelompok terkecil yaitu Biaya/tarif, Produk layanan, serta Sarana dan prasarana. Kelompok nilai ini harus terus ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas layanan serta sosialisai peraturan pemerintah mengenai tarif agar dapat representasi keinginan masyarakat. Pada peringkat tertinggi *waktu pelayanan* mendapatkan apresiasi yang cukup tinggi.
- 2) Kelompok nilai tertinggi yaitu prosedur serta penanganan pengaduan, saran dan masukan harus terus dipertahankan dan ditingkatkan untuk memberika pelayanan yang lebih baik pada masyarakat.

3. SARAN DAN MASUKAN

Saran dan masukan dari pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk pelayanan sekarang sudah sangat baik, tetap pertahankan untuk menjaga hubungan dengan konsumen bisa menjadi lebih baik lagi
- 2) Percepatan waktu dalam hasil uji
- 3) Pelayanan sistem sudah sangat baik, mohon dipertahankan
- 4) Semoga selalu bisa membantu
- 5) Tingkatkan terus kualitas pelayanan terhadap customer.
- 6) Sudah sesuai, karena masa pandemi, audit dilakukan secara remote audit
- 7) Sangat puas dalam hal kualitas pelayanan. Mudah mudahan BBPK dapat mempertahankannya
- 8) Untuk dipertahankan yg sudah dicapai
- 9) Di lengkapi dengan laboratoriuin uji untuk AMDK, sehingga saat sertifikasi sni iso tidak perlu ke lab uji yang lain. Terimakasih
- 10) Biaya transport mohon di sesuaikan lagi
- 11) Memberikan info jenis pengujian yang dapat dilakukan oleh BBPK disertai dengan info persyaratan terkait sampel..misal jumlah minimal berat sampel

- 12) Over all semuanya bagus dan semoga semakin lebih baik kedepannya dalam segala hal
- 13) Perlu ditambahkan beberapa pengujian yg selama ini belum ada
- 14) Semoga BBPK bisa menjadi Perusahaan Pemerintah yang unggul dibidangnya.
- 15) Sudah mewakili kebutuhan uji yg kami inginkan.Selama menggunakan jasa pengujian sampai saat ini memuaskan
- 16) Lokasi agar tidak terkena banjir
- 17) Semoga akedepannya lebih baik
- 18) Lebih baik menuju sukses
- 19) Tidak ada semua sudah sesuai
- 20) Pengujian mohon lebih cepat
- 21) Pelayanan selama ini memuaskan.
- 22) Tetap mempertahankan profesional & standard pelayanan..BBPK lebih maju & konsisten dalam memberikan pelayanan. Terimakasih
- 23) Waktu analisa kalau bisa lebih dipercepat. Saat ini masih 2 minggu. Diharapkan hasil bisa keluar 1 minggu misalnya
- 24) Kualitas Pelayanan di BBPK sudah sangat baik
- 25) Semoga kecepatan pelayanan bisa di tingkatkan
- 26) Semoga pelayanan untuk kedepannya semakin baik dan meningkat
- 27) perbanyak lagi bimtek bimtek seperti ini, terutama untuk kami yang tidak di pulau jawa
- 28) Lebih dilengkapi lagi laboratorium pengujian air dan kalibrasi
- 29) Perbanyak Bimtek ke pulp & Paper Industry
- 30) Sudah saatnya Lspro BBPK mengaktifkan fasilitas lab analisa fisika kimia dan mikrobiologi untuk AMDK
- 31) pelayanan jasa yang saat ini sudah baik ke depannya agar ditingkatkan pelayanannya lebih baik lagi. Semoga BBPK terus berkembang dan sukses
- 32) Sementara ini sudah cukup baik
- 33) Kalau bisa hasil uji dikirim via email dan fisik
- 34) Untuk pengujian upstream dan dwms tream agar dapat dilengkapi
- 35) Tingkatkan pelayanan yang berkualitas dan bermutu berstandar Nasional, semoga biaya pengujiannya murah
- 36) Pelayanan yang kami terima sudah cukup baik dan sudah koordinatif semoga ke depannya bisa lebih baik lagi
- 37) Kami harap BBPK meningkatkan pelayanan lebih baik lagi dan mempertahankan kemajuan yang telah dicapai
- 38) BBPK makin baik
- 39) Coliform secepatnya terealisasi untuk uji limbah dan air permukaan

- 40) Selama ini saya merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan BBPK, semoga ke depannya bisa lebih berkembang lagi seiring dengan perkembangan jaman
- 41) Pelaporan hasil uji mohon untuk bisa kami terima < 14 hari kerja
- 42) Sering2 membuat pelatihan agar kami lebih banyak belajar supaya kedepannya lebih baik...
- 43) Kualitas pelayanan tetap di pertahankan seperti saat ini
- 44) Semoga BBPK untuk waktu pengujiannya bisa lebih cepat lagi
- 45) Saat ini pelayanan dari BBPK sudah sangat baik, petugasnya pun sangat ramah dan mudah berkoordinasi
- 46) Jika memungkinkan dibuat WAG yang lebih mudah akses penggunanya
- 47) Sudah baik
- 48) Pertahankan pelayanan yg sudah berjalan dengan baik
- 49) Sudah cukup baik
- 50) Tetap pertahankan pelayanannya
- 51) Pertahankan dan tingkatkan kompetensi
- 52) Semoga BPPK Bisa Lebih Meningkatkan pelayanannya
- 53) Peralatan pengujian dilengkapi lagi
- 54) Tingkatkan lagi pelayanannya.
- 55) Untuk dokumentasi agar tidak terjadi pengulangan pengirimannya

C. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. KESIMPULAN

IKM 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. Dasar hukum terkait dengan penilaian IKM yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penilaian Pelayanan Jasa Teknis Balai Besar Pulp dan Kertas oleh masyarakat pengguna jasa BBPK tahun 2021 adalah **dengan Nilai IKM 3.64 dan Nilai Mutu Interval Konversi 91**, yaitu dengan **Nilai Mutu Pelayanan A**, dengan **Kinerja Unit**

Pelayanan *Sangat Baik*. Nilai ini menunjukkan perbandingan antara kepuasan pelanggan terhadap performance BBPK berbanding harapan yang diinginkan pelanggan.

2. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penilaian tersebut maka rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang kami dapatkan dari pengguna layanan jasa teknik BBPK adalah yaitu :

- a) Evaluasi secara bertahap pernyataan yang dianggap apling dominan menurut masyarakat. Pernyataan paling dominan yaitu pada pernyataan nilai IKM yang paling rendah
- b) Perlu dilakukan evaluasi terkait dengan jenis layanan dan fasilitas yang mendukung informasi kepada masyarakat sehingga jenis pelayanan mudah dipahami
- c) Menelusuri nilai IKM yang berwujud nilai mutu pelayanan dievaluasi dalam kurun waktu 6 bulan agar kesenjangan antara keinginan dengan kenyataan dapat dideteksi sedini mungkin
- d) Penilai mutu pelayanan ini hendaknya dipublikasikan sebagai wujud pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat

Bandung, 31 Desember 2021

Koordinator

Sonny Kurnia W