

**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
SEMESTER II
JULI S/D DESEMBER 2016**



BADAN PENGKAJIAN KEBIJAKAN IKLIM DAN MUTU INDUSTRI
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MEDAN
Jl. Singamangaraja No. 24, Telp. (061) 7363471, 7365379, Fax. (061) 7362830
Email : bimdn@yahoo.com
MEDAN – 20217

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas segala rahmadNya laporan dan evaluasi kepuasan pelanggan dapat selesai yang mana laporan ini dibuat berdasarkan data bulan Juli sampai dengan Desember 2016.

Dengan adanya penilaian kepuasan pelanggan kita dapat mengetahui kebutuhan yang diinginkan para pelanggan. Yang berpengaruh pula terhadap omset penjualan jasa dari Kantor Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan. Untuk memberikan pelayanan yang prima bagi setiap pelanggan, agar mereka merasa senang, puas dan nyaman dengan pelayanan dari Baristand Industri Medan.

Semoga laporan kegiatan ini dapat bermanfaat dan berguna untuk meningkatkan pelayanan bagi para pelanggan /nasabah yang melakukan pengujian.

Akhirnya tak lupa kami mengucapkan banyak terima kasih bagi semua pihak yang telah berpartisipasi di dalam membuat laporan dan evaluasi dari hasil kepuasan pelanggan.

Medan, 27 Desember 2016

Toga Marhusa Simanjuntak

BAB I

PENDAHULUAN

Untuk memantau informasi berkaitan dengan persepsi pelanggan dalam peningkatan kinerja sistem manajemen mutu, maka Kepala Balai Riset dan Standardisasi Industri Medan dan Kepala seksi pemasaran menetapkan metode dengan mengirimkan kuessioner kepada pelanggan jasa yang menguji ke kantor Baristand Industri Medan.

Hasil kuessioner itu diharapkan pihak pengguna jasa dapat memberikan masukan kepada Baristand Industri Medan dan masukan tersebut dianalisis sesuai persyaratan sistem manajemen mutu.

Hasil analisis dijadikan sebagai salah satu unsur/ syarat dalam pengukuran kinerja bagi pegawai di dalamnya.

A. LATAR BELAKANG

Kepuasan merupakan kondisi yang diharapkan konsumen dan Baristand Industri Medan. Namun bagaimana caranya meningkatkan kepuasan konsumen ? Sebenarnya banyak sekali cara yang dimiliki untuk memahami perilaku para konsumen, khususnya menciptakan dan meningkatkan kepuasan konsumen tersebut diantaranya:

1. Membangun hubungan baik dengan konsumen (building relationship with customer). Strategi kepuasan konsumen dapat dibentuk melalui hubungan baik dengan konsumen dalam jangka panjang sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Hubungan yang lebih dekat dengan konsumen bila dikombinasikan dengan pelayanan yang cepat dapat digunakan untuk memperoleh keunggulan bersaing.
2. Pelayanan yang unggul pada konsumen.
Strategi kepuasan konsumen hampir sama dengan memberikan tingkat layanan yang lebih tinggi dibandingkan pesaing. Perusahaan yang menawarkan layanan yang lebih baik biasanya membebankan harga yang lebih tinggi untuk produk

mereka. Perusahaan yang memberikan layanan yang lebih tinggi cenderung mempunyai market share lebih besar dan tumbuh lebih cepat dibanding pesaing yang memberikan layanan rendah.

3. Penanganan Keluhan Konsumen secara Efektif.

Penanganan keluhan konsumen menawarkan peluang untuk mengubah ketidakpuasan konsumen menjadi puas atas jasa yang ditawarkan secara cepat.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

Adanya kepuasan pelanggan ternyata juga dapat mempengaruhi omset penjualan yang dihasilkan. Jika pelanggan merasa puas akan suatu produk maka permintaan akan meningkat dan omset penjualan pun akan naik, sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas maka permintaan akan menurun begitu juga dengan omset penjualannya akan menurun juga. Hal penting lainnya yang harus diperhatikan yaitu pelanggan yang merasa kurang puas dengan suatu jasa yang ditawarkan tidak akan menggunakan lagi jasa yang kita tawarkan. Selain itu pelanggan yang kurang puas juga dapat menceritakan kepada konsumen lain tentang keburukan produk yang mereka dapatkan tersebut, sehingga dapat menimbulkan citra buruk di kalangan para konsumen. Sehubungan dengan itu berikut ini kami berikan beberapa strategi meningkatkan kepuasan pelanggan, agar dapat terhindar dari kemungkinan buruk seperti diatas :

1. Memberikan Jasa layanan yang ditawarkan yang berkualitas, serta bebas dari kesalahan saat sampai di tangan pelanggan. Sebaiknya cek terlebih dahulu kualitas produk atau jasa yang akan diberikan kepada pelanggan.
2. Berikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para pelanggan. Sehingga para pelanggan tidak merasa kesulitan dengan pelayanan yang diberikan.
3. Fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan pelanggan, sehingga jasa yang ditawarkan serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

4. Memperhatikan biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasar saat ini, serta disesuaikan dengan jasa yang ditawarkan. Karena pelanggan akan membandingkan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh.

Setelah memiliki beberapa strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, langkah berikutnya Anda dapat mengukur kepuasan pelanggan Anda dengan beberapa cara sederhana berikut :

- a. Menggunakan sistem saran dan kritik dari para pelanggan. Misalnya dengan menyediakan kotak saran maupun kritik, atau menyediakan layanan telepon suara konsumen
- b. Dengan mengadakan survey kepuasan pelanggan. Biasanya dilakukan dengan memberikan kuesioner pada pelanggan yang sedang membeli produk kita, atau dapat juga melakukan survey dengan melakukan telepon acak untuk menanyakan pelayanan yang selama ini telah diberikan
- c. Dengan mencoba menghubungi kembali pelanggan yang sudah lama tidak membeli produk kita. Sehingga kita bisa mengetahui penyebab mereka berhenti berlangganan, apakah karena kecewa dengan produk kita atau karena ada faktor lain. Sehingga kita dapat mengevaluasi produk serta pelayanan yang selama ini diberikan.

Dengan adanya penilaian kepuasan pelanggan kita dapat mengetahui kebutuhan yang diinginkan para pelanggan. Yang berpengaruh pula terhadap omset penjualan jasa yang ditawarkan. Untuk itu berikan pelayanan prima bagi setiap pelanggan, agar mereka merasa senang dan nyaman dengan jasa yang ditawarkan Baristand Industri Medan.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

A. Maksud Kegiatan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

B. Tujuan Kegiatan

Adapun tujuan kegiatan ini adalah untuk mengukur Kepuasan Pelanggan sehingga meningkatkan pelanggan Baristand Industri Medan.

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, tetapi makalah ini menguraikan satu cara sederhana yang telah digunakan berdasarkan penilaian terhadap dua isu penting yaitu:

- (1) tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan,
- (2) kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan pelayanannya.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan,

maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai suatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, pelanggan sendiri yang menilai tingkat kepuasan yang mereka terima dari barang atau jasa spesifik yang diberikan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap kemampuan pemberi pelayanan

Dalam rangka mengembangkan suatu mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, perlu mengetahui hal-hal berikut :

1. Mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang anda, pelayanan anda, dan pesaing anda
2. Mengukur dan meningkatkan kinerja anda.
3. Mempergunakan kelebihan anda kedalam pemilahan pasar.
4. Memanfaatkan kelemahan anda ke dalam peluang pengembangan – sebelum orang lain memulainya.
5. Membangun wahana komunikasi internal sehingga setiap orang tahu apa yang mereka kerjakan.
6. Menunjukkan komitmen anda terhadap kualitas dan pelanggan anda
Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk : Tingkat kepuasan pelanggan dan Kualitas pelayanan.

C. Indikator Keluaran dan Keluaran

a. Indikator Keluaran

Terlaksananya hubungan yang baik dengan konsumen dalam jangka panjang sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

b. Keluaran

Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dalam pelayanan yang baik yaitu memberikan brosure dan leaflet tentang informasi mengenai Baristand Industri Medan.

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN

Ada beberapa langkah yang dilakukan dalam melaksanakan kegiatan antara lain :

A. Metode Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan melalui tanya jawab dengan pengusaha dimulai dari kecepatan pelayanan; kesopanan dan keramahan pelayanan; ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (berdasarkan surat permohonan jenis layanan); kecakapan dan profesionalisme; kesesuaian biaya dan nilai jasa (berdasarkan tarif PP 47 tahun 2011); fasilitas sarana yang ada dan kecepatan penanganan pengaduan (maksimal 7 (tujuh) hari kerja). Bagaimana pengusaha akan melakukan check list di kolom cukup memuaskan; memuaskan dan sangat memuaskan dengan hasil dibawah ini (Daftar Isian Responden/Pelanggan).

B. Tahapan yang dilakukan antara lain :

1. Dengan perusahaan yang langsung mengantar sample ke Baristand Industri Medan mau pada saat mengambil hasil sertifikat antara lain : PT. Puput Tani Mandiri; PT. Sari Incofood Corporation; PT. Citra Gading Plantation; PT. Utama Inti Hasil Kimia Industri; PT. Pacific Medan Indusri; Link-Q; PT. Charoen Pokphand Jaya Farm; PT. Kilang Kecap Angsa; PT. Gayo Lues Tamoratama; PTPN IV, PT. Bridgestone Sumatera (Daftar Isian Responden telampir)

No	Pernyataan	RESPONDEN PENGUJIAN / PELANGGAN											Rata-rata
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Kecepatan Pelayanan	80	70	80	70	90	80	80	80	90	80	80	80
2	Kesopanan dan Keramahan Pelayanan	80	80	90	70	90	80	80	80	90	80	80	75,45
3	Respon permintaan informasi/penawaran (maksimal 3 hari)	90	70	80	70	80	80	80	80	90	80	80	80
4	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan (berdasarkan Surat Permohonan Jenis Layanan)	80	70	70	70	90	80	80	80	90	80	80	79,09
5	Kecakapan dan Professionalisme	80	80	80	70	80	80	80	80	90	80	80	80
6	Kesesuaian biaya dengan nilai jasa (Berdasarkan tarif PP. 47 Tahun 2011)	80	70	70	70	80	80	80	80	90	80	90	79,09
7	Fasilitas/Sarana yang ada	70	70	80	70	80	80	80	80	90	80	90	79,09
8	Kecepatan penanganan pengaduan (maksimal 7 hari)	90	80	80	70	80	80	80	80	90	80	90	79,09
	Rata-rata												78,97

Nilai	Keterangan
0 - 30	Tidak Memuaskan (1)
31- 50	Kurang Memuaskan (2)
51 – 70	Cukup Memuaskan (3)
71 – 80	Memuaskan (4)
81 – 90	Sangat memuaskan (5)

Kesimpulan : Pelayanan yang diberikan Baristand Industri Medan kepada Pelanggan :
Memuaskan (4)

2. Dengan perusahaan melalui kunjungan ke perusahaan dari pelanggan Baristand Industri Medan antara lain : PT. Global Jaya Mandiri Agung; UD, Surya Mas; PT. Sari Murni Pratama; PT BSI Internasional, Tbk; PT. Hampan Proteindo; CV. Duta Amanah Mandiri; PT. Indoking Aneka Agar-agar; CV. Sari Buah Pratama; PT. Busur Indopanah; UD. Semangat Jaya; UD. Kreasi Lutvi; PT. Indojava Agrinusa; PT. PP (Persero) Tbk; PT. Bangun Cipta Kontraktor; PT. Nindya Karya; PT. Astra International, Tbk. (Daftar Isian Responden Terlampir)

BARISTAND INDUSTRI MEDAN		EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN PENGUJIAN 2016																
	PERNYATAAN	RESPONDEN KALIBRASI & LsPro MEDAN																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	RATA ²
1	Kecepatan Pelayanan	80	90	80	70	80	70	80	80	80	70	80	80	90	80	90	70	79,37
2	Kesopanan Dan Keramahan Pelayanan	80	80	80	70	80	70	80	90	80	70	80	80	90	80	90	80	80,00
3	Respon Permintaan Informasi/Penawaran (Maks. 3 Hari)	80	80	80	70	80	70	80	80	70	70	80	80	90	90	90	80	79,37
4	Ketepatan Waktu Penyelesaian Pekerjaan (Berdasarkan Surat Permohonan Jenis Layanan)	80	90	80	80	90	70	80	80	80	70	80	80	90	80	90	80	81,25
5	Kecakapan Dan Profesionalisme	80	80	80	80	90	70	80	80	80	70	80	80	90	90	90	70	80,62
6	Kesesuaian Biaya Dengan Nilai Jasa (Berdasarkan Tarif Pp 47 Tahun 2011)	80	80	80	70	80	80	80	80	80	70	80	80	90	90	90	80	80,62
7	Fasilitas /Sarana Yang Ada	80	80	80	90	80	80	80	70	80	70	80	80	80	80	90	70	79,37
8	KECEPATAN PENANGANAN PENGADUAN (Maks. 7 Hari Kerja)	80	90	80	90	80	70	80	70	70	70	80	80	90	80	90	80	80,00
Rata2																	80,07	

Nilai	Keterangan
0-30	Tidak Memuaskan (1)
31 - 50	Kurang Memuaskan (2)

51 - 70	Cukup Memuaskan (3)
71 - 80	Memuaskan (4)
81 - 90	Sangat Memuaskan (5)

Kesimpulan : Pelayanan yang diberikan BIM kepada Pelanggan **MEMUASKAN (4)**

Hasil dari Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Dari hasil dari kegiatan yang telah dilakukan melalui tanya jawab dengan pengusaha dimulai dari kecepatan pelayanan; kesopanan dan keramahan pelayanan; ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan(berdasarkan surat permohonan jenis layanan); kecakapan dan profesionalisme; kesesuaian biaya dan nilai jasa (berdasarkan tarif PP 47 tahun 2011); fasilitas sarana yang ada dan kecepatan penanganan pengaduan (maksimal 7 (tujuh) hari kerja). Bagaimana

pengusaha akan melakukan check list di kolom cukup memuaskan; memuaskan dan sangat memuaskan dengan hasil terlampir (Daftar Isian Responden/Pelanggan).

Dari hal diatas maka Kuesioner tingkat kepuasan pelanggan Juli s.d Desember tahun 2016 disusun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004. Survey dan evaluasi dilaksanakan di bulan Juli s/d Desember 2016 dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik. Data kuesioner berjumlah dua puluh tujuh (27) responden yang berasal dari para klien Balai tahun 2016 ini. Hasil yang diperoleh secara umum pelayanan publik di Baristand Industri Medan adalah dengan nilai indeks 4 yang artinya kinerja unit pelayanan adalah “Memuaskan “. Kesimpulan bahwa kinerja unit pelayanan baik bisa dilihat pada rincian nilai persepsi pelanggan yang merujuk dan Keputusan Menteri di atas.

**REKAPITULASI EVALUASI KEPUASAN PELANGAN
SEMESTER II TAHUN 2016**

No.	Jenis Layanan	Perusahaan	Rata-Rata Nilai	Indeks Kepuasan	Keterangan
1.	RespondenPengujian	11	78,97	4	Memuaskan
2.	Kalibrasi & Ls Pro	16	80,07	4	Memuaskan

Nilai	Keterangan
0-30	Tidak Memuaskan (1)
31 – 50	Kurang Memuaskan (2)
51 – 70	Cukup Memuaskan (3)
71 – 80	Memuaskan (4)
81 – 9	Sangat Memuaskan (5)

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Pelaksanaan kunjungan tatap muka yang dilakukan penyuluh dengan tujuan untuk menadapatkan data kepuasan pelanggan dan memberikan informasi dalam bentuk leaflet dan brosure sangat bermanfaat sekali bagi kedua belah pihak (pengusaha dan Baristand Industri Medan).
2. Pelaksanaan kunjungan tatap muka yang dilakukan penyuluh juga dapat menarik kembali para pelanggan yang tidak aktif lagi melakukan pengujian/memakai jasa Baristand Industri Medan oleh karena sesuatu hal /masalah yang dihadapi oleh perusahaan.
3. Secara umum pelaksanaan kunjungan tatap muka ini dapat menambah dan memperluas pengetahuan/wawasan para pelanggan bahwa Baristand Industri Medan mempunyai Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi.
4. Aplikasi ini dapat menyimpan data pelanggan dan data pengujian untuk semua laboratorium pengujian dan kalibrasi yang ada di Baristand Industri Medan.

B. SARAN

1. Diharapkan pada masa / waktu yang akan datang kegiatan kunjungan tatap muka tetap dilaksanakan dan lebih ditingkatkan kembali terutama pelayanan kepada para pelaggan di dalam kantor Baristand Industri Medan.
2. Selain itu juga diharapkan perlu adanya penyuluhan secara langsung untuk para penyuluh tentang pengetahuan/ kemampuan dari masing-masing laboratorium.