

**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
SEMESTER I
JANUARI S/D JUNI TAHUN 2016**



**BADAN PENGKAJIAN KEBIJAKAN IKLIM DAN MUTU INDUSTRI
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI MEDAN**

Jl. Sisingamangaraja 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 Januari sampai dengan Oktober 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, 01 Juli 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 kualitas produk yang tinggi dan 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 produk perusahaan 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 produk tidak akan membeli ataupun menggunakan lagi produk 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 produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan ataupun kecacatan 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, baik pelayanan langsung maupun pelayanan Tidak langsung (online).
3. Fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan pelanggan, sehingga produk serta pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

4. Memperhatikan harga produk maupun biaya pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasar saat ini, serta disesuaikan dengan nilai produk atau jasa yang ditawarkan. Karena pelanggan akan membandingkan antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari suatu produk.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

A. Maksud Kegiatan

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

B. Tujuan Kegiatan

Adapun tujuan kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pelanggan Baristand Industri Medan.

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 antara lain :

- Hasil kunjungan tatap muka yang dilakukan setiap bulan ke perusahaan yang merupakan pelanggan Baristand Industri Medan.
- Langsung ke pengusaha pada saat datang untuk mengambil sertifikat hasil uji.
- Pada saat anggota laboratorium lingkungan/udara melakukan pengujian ke lokasi perusahaan.
- Pada saat temu pelanggan

b. Nama Pelanggan Untuk Pengujian

Medan ;

PT. Utama Inti Hasil Kimia Industri;
CV. Amdal Abadi;
PT. Sari Incofood ;
CV. Kilang Arak,

Kab. Simalungun;

PT. Bridgestone Sumatra,
PT. Smart Tbk, Belawan;
PT. Wipolimex Raya ,

Kisaran ;

PT. NV. Primex,

Binjai;

Kantor lingkungan Hidup

Kab. Sergei

Badan Ligkungan Hidup Sergei

Kab. Langkat ;

PT. Percetakan Sri Deli Jaya ;
CV. Damai Abadi;
PT. Duta Ayumas Persada ;
PT. Kilang Kecap Angsa ;
PT. Sari Murni Pratama;
PT. Toba Surimi Industries ;
PT. Barumun Raya Padang Langkat;
CV. Eka Nusa Jaya ;
PT. PAN Asia Superintendence

BARISTAND INDUSTRI MEDAN							EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN LAB. PENGUJI 2016														
No.	PERNYATAAN	RESPONDEN PENGUJI																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	RATA ²
1	KECEPATAN PELAYANAN	80	80	80	70	70	70	70	80	70	80	80	80	80	90	80	70	70	90	90	77,89
2	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PELAYANAN	80	80	90	90	80	70	70	90	80	80	90	80	90	90	90	70	80	90	90	78,42
3	RESPON PERMINTAAN INFORMASI/PENAWARAN (Maks. 3 hari)	80	80	80	70	70	50	70	80	70	80	80	90	80	90	70	70	80	80	80	76,31
4	KETEPATAN WAKTU PENYELESAIAN PEKERJAAN (Berdasarkan Surat Permohonan Jenis Layanan)	80	80	80	70	70	70	70	80	70	80	80	80	80	90	90	70	80	80	80	77,89
5	KECAKAPAN DAN PROFESIONALISME	80	80	80	70	70	70	70	80	70	80	90	80	80	90	80	70	80	70	80	73,68
6	KESESUAIAN BIAYA DENGAN NILAI JASA (Berdasarkan Tarif PP 47 Tahun 2011)	90	80	80	70	70	70	70	90	80	80	80	80	70	90	50	70	90	80	80	69,47
7	FASILITAS /SARANA YANG ADA	90	70	80	70	70	70	70	80	70	80	80	80	70	90	80	70	70	80	80	76,32
8	KECEPATAN PENANGANAN PENGADUAN (Maks. 7 Hari kerja)	90	80	80	70	70	70	70	80	70	80	90	80	70	90	80	70	70	80	80	73,15
											Rata2									81,15	

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 **SANGAT MEMUASKAN (5)**

c. Nama Pelanggan Untuk LSPro Medan

PT. Central Mandiri Cemerlang; PT. Saraswati Anugerah Makmur ;
 PT. Agri First Indonesia; PT. Sari Incofood Corporation; PT. Pacific Medan
 Ind; PT. Puput Tani; PT. Surya Buana Mandiri; PT. Kurnia Aneka Gemilang;
 PT. Putra Baja Deli; PT. Tirta Bumi Medan Perkasa; CV. Saqua Pasee; UD.
 Sumatera Baru; PT. Mulyo Agro Sawita

BARISTAND INDUSTRI MEDAN		EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN LSPro 2016													
	PERNYATAAN	RESPONDEN LSPro MEDAN													RATA ²
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	KECEPATAN PELAYANAN	80	80	80	70	80	80	90	70	80	80	80	70	70	71,53
2	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PELAYANAN	80	80	80	70	80	80	90	70	80	80	90	70	70	78,46
3	RESPON PERMINTAAN INFORMASI/PENAWARAN (Maks. 3 hari)	80	80	80	50	70	90	80	70	80	80	70	70	80	68,46
4	KETEPATAN WAKTU PENYELESAIAN PEKERJAAN (Berdasarkan Surat Permohonan Jenis Layanan)	80	80	90	70	70	80	80	70	80	70	80	70	70	76,15
5	KECAKAPAN DAN PROFESIONALISME	80	70	90	70	80	80	80	70	80	90	80	70	70	77,69
6	KESESUAIAN BIAYA DENGAN NILAI JASA (Berdasarkan Tarif PP 47 Tahun 2011)	80	70	80	70	80	80	80	70	80	70	70	70	70	74,61
7	FASILITAS /SARANA YANG ADA	80	70	80	70	80	70	80	70	80	80	70	50	70	73,07
8	KECEPATAN PENANGANAN PENGADUAN (Maks. 7 Hari kerja)	80	80	90	70	70	90	80	70	80	80	70	70	70	76,92
											Rata2	74,60			

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)**

d. Nama Pelanggan Untuk Kalibrasi

PTPN IV; PT. Growth Sumatra; UD. Berdikari ;PT. Asphalt Bangun Sarana; UNDAB; PT. Surya Windu Pertiwi; PT. Latexindo Toba Perkasa; PT. Surya Buana Mandiri; Stasiun KIPM Kelas I Medan II; PT. Indopac Control Serice; PT. Mutiara Laut Abadi; PT. Wika Beton ; PT. Invilon Sagita; PT. Kedaung Medan; PT. Namasindo Plas - Medan

RISTAND INDUSTRI MEDAN		EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN KALIBRASI 2016															
	PERNYATAAN	RESPONDEN LSPRO MEDAN														RATA ²	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		15
1	KECEPATAN PELAYANAN	80	90	80	80	80	70	70	80	80	90	80	80	70	70	80	78,66
2	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PELAYANAN	80	90	80	80	90	80	70	80	80	90	90	80	80	70	80	81,33
3	RESPON PERMINTAAN INFORMASI/PENAWARAN (Maks. 3 hari)	80	80	80	70	70	70	70	80	80	90	80	80	70	70	80	76,67
4	KETEPATAN WAKTU PENYELESAIAN PEKERJAAN (Berdasarkan Surat Permohonan Jenis Layanan)	80	90	80	80	80	70	70	80	80	90	90	80	70	80	80	80,00
5	KECAKAPAN DAN PROFESIONALISME	80	90	80	80	80	70	70	80	80	90	90	80	70	70	80	74,00
6	KESESUAIAN BIAYA DENGAN NILAI JASA (Berdasarkan Tarif PP 47 Tahun 2011)	80	90	80	80	90	80	50	70	80	90	90	80	70	80	70	78,66
7	FASILITAS /SARANA YANG ADA	80	80	80	80	80	70	70	70	80	90	80	80	70	70	70	76,67
8	KECEPATAN PENANGANAN PENGADUAN (Maks. 7 Hari kerja)	80	80	80	80	80	70	70	80	80	90	80	80	70	70	70	77,33
										Rata2						77,91	

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 tahun 2016 disusun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004. Survey dan evaluasi dilaksanakan di bulan Januari s/d Juni 2016 dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Publik. Data kuesioner berjumlah empat puluh tujuh (47) 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 PELANGGAN TAHUN 2016

No.	Jenis Layanan	Perusahaan	Rata-Rata Nilai	Indeks Kepuasan	Keterangan
1.	RespondenPengujian	19	81,15	5	Sangat Memuaskan
2.	Responden Kalibrasi	15	77,91	4	Memuaskan
3.	Responden LSPro	13	74,60	4	Memuaskan

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)

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan.

1. Pelaksanaan kunjungan tatap muka yang dilakukan 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 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.