

**Kementerian  
Perindustrian**  
REPUBLIK INDONESIA

## ***KLINIK DESAIN MEREK DAN KEMASAN***



## **LAPORAN PELAYANAN PUBLIK**

Sekretariat  
Direktorat Jenderal Industri Kecil & Menengah  
Kementerian Perindustrian

# 2017

## **KATA PENGANTAR**

Ditjen IKM memberikan pembinaan dan fasilitasi bagi IKM, yang diantaranya disalurkan melalui 2 (dua) Klinik Pelayanan Publik. Salah satunya adalah Klinik Desain Merek dan Kemasan. Klinik Desain Merek dan Kemasan didirikan tahun 2003 yang bertujuan untuk Memfasilitasi produk IKM dalam hal peningkatan mutu kemasan dan merek melalui layanan Klinik Desain Merek dan Kemasan. Bentuk kegiatannya antara lain melaksanakan konsultasi, bimbingan dan pendampingan teknis, serta pendampingan desain produk IKM di daerah, melaksanakan pengembangan SDM IKM untuk peningkatan inovasi dan kreativitas berbasis desain, pengembangan pasar dan mendukung promosi produk IKM untuk pengembangan pasar dan jejaring kerja. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat penting karena merupakan indikator dalam penyelenggaraan layanan Pemerintahan.

Kualitas pelayanan publik yang baik mampu memberikan layanan kepada IKM ataupun Dinas Perindustrian sebagai pembina di daerah. Untuk itu perlu ditingkatkan pelayanannya dengan melakukan survey kepuasan pengunjung baik IKM ataupun Dinas Perindustrian daerah/instansi yang berkunjung ke Klinik Desain Merek dan Kemasan, Ditjen IKM dan melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan.

Laporan berikut dibuat untuk memberikan gambaran mengenai penilaian masyarakat pengguna jasa layanan publik Ditjen IKM serta saran-saran untuk peningkatan pelayanan publik Ditjen IKM.

Jakarta,            Desember 2017

Klinik Desain Merek dan Kemasan

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar</b> .....	i
<b>Daftar Isi</b> .....	ii
A. Data Responden.....	1
1. Tabel Data Responden.....	1
2. GrafikData Responden.....	2
3. Evaluasi Data Responden.....	2
B. Informasi Umum tentang Klinik Desain Merek dan Kemasan Ditjen IKM.....	3
1. Tabel Informasi Umum.....	3
2. Grafik Informasi Umum.....	4
3. Evaluasi Informasi Umum.....	4
C. PenilaianRespondenTentangPelayananPublikKlinikDesain MerekdanKemasan, Ditjen IKM	
1. Tabel Penilaian Responden.....	5
2. Grafik Pendapat Responden.....	7
3. Evaluasi Pendapat Responden.....	7

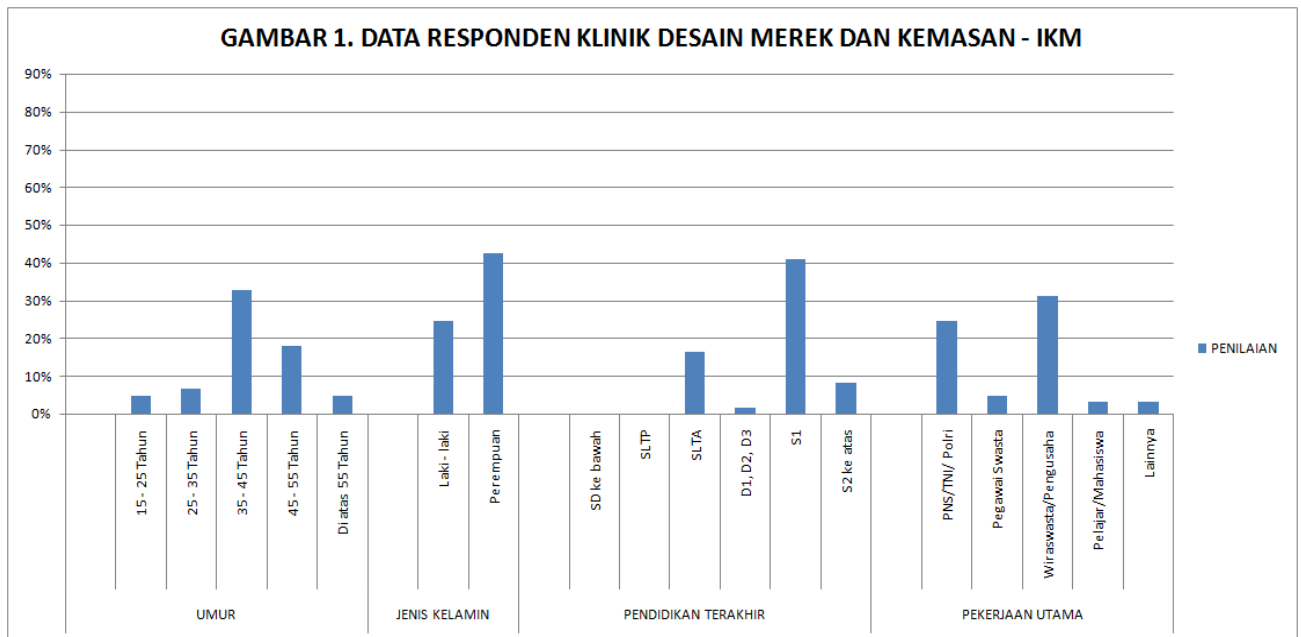
## A. Data Responden

### 1. Tabel Data Responden

DATA RESPONDEN			PENILAIAN
<b>UMUR</b>			
	15 - 25 Tahun	3	7%
	25 - 35 Tahun	4	10%
	35 - 45 Tahun	20	49%
	45 - 55 Tahun	11	27%
	Di atas 55 Tahun	3	7%
<b>JENIS KELAMIN</b>			
	Laki – laki	15	37%
	Perempuan	26	63%
<b>PENDIDIKAN TERAKHIR</b>			
	SD ke bawah		0%
	SLTP		0%
	SLTA	10	24%
	D1, D2, D3	1	2%
	S1	25	61%
	S2 ke atas	5	12%
<b>PEKERJAAN UTAMA</b>			
	PNS/TNI/ Polri	15	37%
	Pegawai Swasta	3	7%
	Wiraswasta/Pengusaha	19	46%
	Pelajar/Mahasiswa	2	5%
	Lainnya	2	5%

**Total Responden: 41 responden**

## 2. Grafik Data Responden



## 3. Evaluasi Data Responden

Selama tahun 2017, tercatat sebanyak 41 IKM/Instansi mengunjungi Klinik Desain Merek dan Kemasan IKM.

Mayoritas pengunjung yang mengunjungi Klinik Desain merek dan kemasan berada pada rentang usia 35-45 tahun yaitu sebanyak 20 pengunjung (49%) kemudian berusia 45-55 tahun sebanyak 11 pengunjung (27%).

Dari sisi jenis kelamin, mayoritas pengunjung berjenis kelamin wanita, yaitu sebanyak 26 orang (63%), sementara pengunjung berjenis kelamin laki-laki sebanyak 15 orang (37%).

Dari sisi jenjang pendidikan, mayoritas pengunjung memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 25 orang (61%) kemudian diikuti SLTA sebanyak 10 orang (24%), S-2 sebanyak 5 orang (12%) dan D1/D2/D3 sebanyak 1 orang (2%).

Dari sisi pekerjaan utama, mayoritas pengunjung berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 19 orang (46%), dan diikuti dengan PNS/TNI/POLRI sebanyak 15 orang (37%), pegawai swasta sebanyak 3 orang (7%), pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang (5%) dan lainnya sebanyak 2 orang (5%).

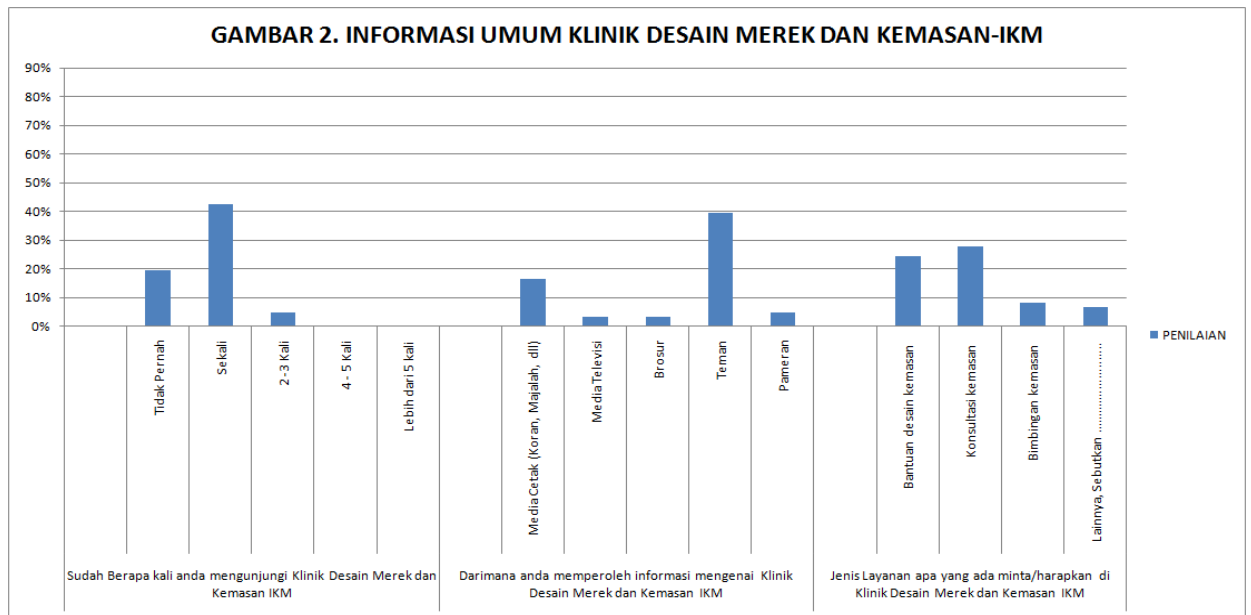
**B. Informasi Umum tentang Klinik Desain Merek dan Kemasan Ditjen IKM**

1. Tabel Informasi Umum

	<b>INFORMASI UMUM KLINIK DESAIN MEREK DAN KEMASAN - IKM</b>		<b>PENILAIAN</b>
<b>Sudah Berapa kali anda mengunjungi Klinik Desain Merek dan Kemasan IKM</b>			
	Tidak Pernah	12	29%
	Sekali	26	63%
	2 -3 Kali	3	7%
	4 - 5 Kali		0%
	Lebih dari 5 kali		0%
<b>Darimana anda memperoleh informasi mengenai Klinik Desain Merek dan Kemasan IKM</b>			
	Media Cetak (Koran, Majalah, dll)	10	24%
	Media Televisi	2	5%
	Brosur	2	5%
	Teman	24	59%
	Pameran	3	7%
<b>Jenis Layanan apa yang ada minta/harapkan di Klinik Desain Merek dan Kemasan IKM</b>			
	Bantuan desain kemasan	15	37%
	Konsultasi kemasan	17	41%
	Bimbingan kemasan	5	12%
	Lainnya, Sebutkan .....	4	10%

**Total Responden: 41 responden**

## 2. Grafik Informasi Umum



## 3. Evaluasi Informasi Umum

Mayoritas pengunjung yang mengunjungi Klinik Desain merek dan kemasan sudah melakukan kunjungan kedua yaitu sebanyak 26 orang (63%).

Sementara dari sisi sumber informasi tentang Klinik Desain Merek dan Kemasan, mayoritas pengunjung memperoleh informasi tentang Klinik Desain Kemasan dan Merek dari teman sebanyak 24 orang (59%), yang diikuti dengan informasi dari media cetak (koran, majalah, dll) sebanyak 10 orang (24%), dari pameran sebanyak 3 orang (7%), kemudian dari media televisi sebanyak 2 orang (5%) dan brosur sebanyak 2 orang (5%).

Dari sisi jenis layanan yang diminta, mayoritas pengunjung melakukan konsultasi kemasan sebanyak 17 orang (41%), yang diikuti dengan meminta bantuan desain kemasan sebanyak 15 orang (37%), kemudian permintaan bimbingan kemasan sebanyak 5 orang (12%) dan lainnya sebanyak 4 orang (10%).

## C. Penilaian Responden Tentang Pelayanan Publik Klinik Desain Merek dan Kemasan, Ditjen IKM

### 1. Tabel Penilaian Responden

DAFTAR PERTANYAAN PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK							
No	PENILAIAN	KECEKATAN PETUGAS		KEHANDALAN FASILITAS		KEBERSIHAN RUANG	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	sangat kurang	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2	Kurang	0	0,00	0	0,00	0	0,00
3	Cukup	0	0,00	3	7,32%	3	7,32%
4	memuaskan	13	31,71%	18	43,90%	15	36,59%
5	sangat memuaskan	28	68,29%	20	48,78%	23	56,10%

DAFTAR PERTANYAAN PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK							
No	PENILAIAN	TAMPILAN PETUGAS		TAMPILAN INTERIOR		KEMUDAHAN INFORMASI	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	sangat kurang	0	0,00%	0	0,00	0	0,00
2	Kurang	0	0,00%	0	2,44%	0	0,00
3	Cukup	1	2,44%	11	26,83%	2	4,88%
4	memuaskan	20	48,78%	17	41,46%	18	43,90%
5	sangat memuaskan	20	48,78%	12	29,27%	21	51,22%

DAFTAR PERTANYAAN PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK							
No	PENILAIAN	TRANSAKSI DILAYANI		PETUGAS BERSEDIA MENOLONG		PETUGAS TIDAK SIBUK	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	sangat kurang	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2	Kurang	0	0,00	0	0,00	0	0,00
3	Cukup	1	2,44	2	4,88	1	2,44
4	Memuaskan	13	31,71	15	36,59	14	34,15
5	sangat memuaskan	27	65,85	24	58,54	26	63,41



**DAFTAR PERTANYAAN PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

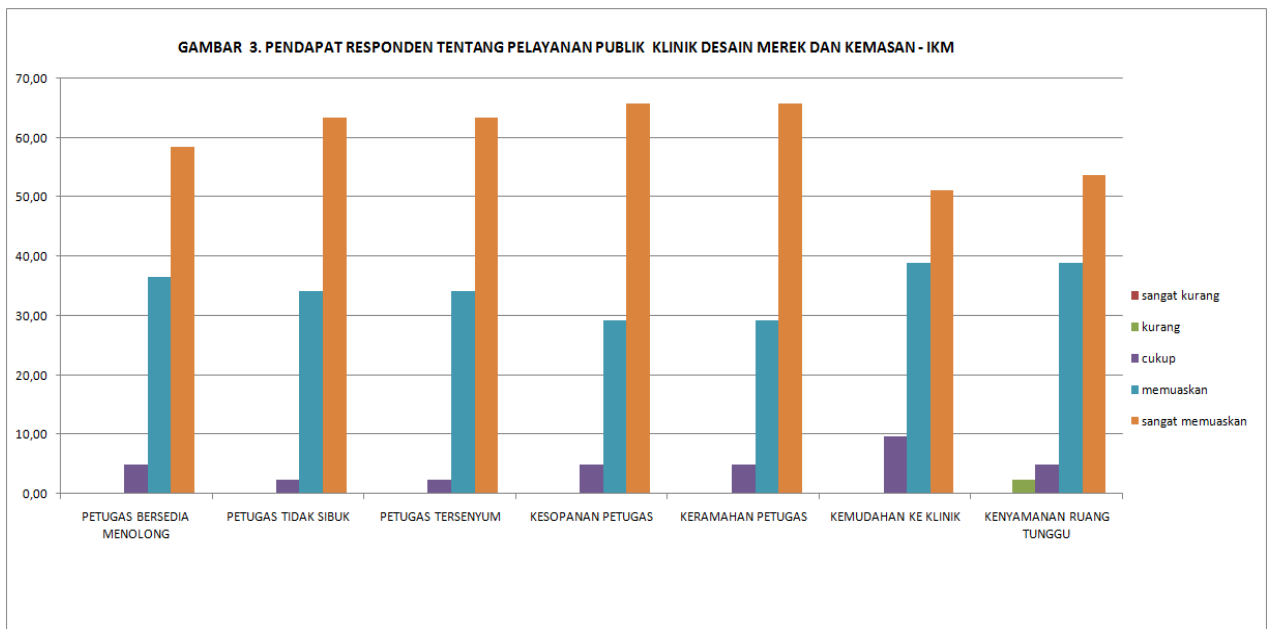
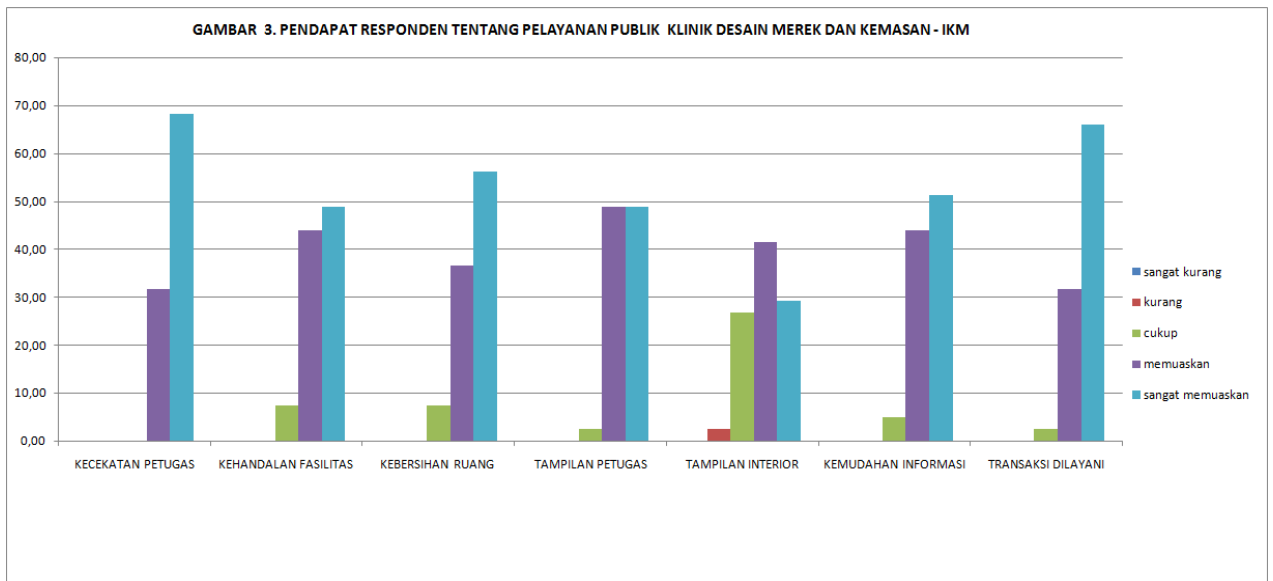
No	PENILAIAN	PETUGAS TERSENYUM		KESOPANAN PETUGAS		KERAMAHAN PETUGAS	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	sangat kurang	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2	Kurang	0	0,00	0	0,00	0	0,00
3	Cukup	1	2,44	2	4,88	2	4,88
4	Memuaskan	14	34,15	12	29,27	12	29,27
5	sangat memuaskan	26	63,41	27	65,85	27	65,85

**DAFTAR PERTANYAAN PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

No	PENILAIAN	KEMUDAHAN KE KLINIK		KENYAMANAN RUANG TUNGGU	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	sangat kurang	0	0,00	0	0,00
2	Kurang	0	0,00	1	2,44
3	Cukup	4	9,76	2	4,88
4	Memuaskan	16	39,02	16	39,02
5	sangat memuaskan	21	51,22	22	53,66

**Total Responden: 41 responden**

## 2. Grafik Pendapat Responden



## 3. Evaluasi Pendapat Responden

Dilakukan evaluasi tingkat kepuasan pengunjung pada para pengunjung yang datang mengunjungi Klinik Desain Merek dan Kemasan dengan jumlah responden 41 orang. Kriteria penilaian terdiri dari: Kecekatan petugasm Kehandalan Petugas, Kebersihan Ruang. Tampilan Petugas, Tampilan Interior, Kemudahan Informasi, Transaksi Dilayani, Petugas Bersedia Menolong, Petugas Tidak Sibuk, Petugas Tersenyum, Kesopanan Petugas, Keramahan Petugas, Kemudahan ke Klinik dan Kenyamanan Ruang Tunggu.

Hasil pengolahan data tingkat kepuasan pengunjung, rata-rata pengunjung puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Klinik Desain Merek dan Kemasan. Tingkat kepuasan tertinggi dimana pengunjung menyatakan sangat puas terletak pada kecekatan petugas (68%), transaksi dilayani (65%), kesopanan petugas (65%) dan keramahan petugas (65%).

Namun terdapat juga aspek yang perlu ditingkatkan di sisi fasilitas ruangan, dimana 1 orang pengunjung menilai kenyamanan ruang tunggu kurang memuaskan. Untuk tampilan interior juga perlu mendapatkan perhatian, dimana 11 orang pengunjung (26%) menilainya cukup memuaskan.