



Kepada
Yth. Kepala Biro Organisasi Setda
Provinsi Bali
di –

SURAT PENGANTAR

No.	Jenis Surat Yang Dikirim	Banyaknya	Keterangan
1.	Laporan Survey Indek Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2021	1 (satu) gabung	Disampaikan untuk ditindaklanjuti



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSRé



LAPORAN SEMESTER I SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

PEMERINTAH PROVINSI BALI

DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PROVINSI BALI

JL. D.I. PANJAITAN NITI MANDALA, DENPASAR



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2021 pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban dari penyebaran kuisioner kepada masyarakat di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali yang telah dilaksanakan pada Semester I Tahun 2021, menggunakan media *Google.Form*.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2021 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali
2. Sekretaris Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali
3. Kepala Bidang Kelembagaan Koperasi, Kepala Bidang Pengawasan Koperasi, Kepala Bidang Pemberdayaan Koperasi, Kepala Bidang Pemberdayaan Usaha Kecil dan Menengah beserta staf.
4. Para Kasi dan Kasubag beserta staf di Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.
5. Tim IT di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.
6. Masyarakat pengguna layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan dari semua pihak untuk perbaikan dan peningkatan kualitas penulisan laporan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat,



terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan yang baik dan berkualitas pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali.

Bali, 1 Agustus 2021
Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTARi

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL.....iv

DAFTAR GAMBARv

BAB I PENDAHULUAN.....1

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Dasar Hukum 2

 C. Maksud dan Tujuan..... 2

 D. Ruang Lingkup 3

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN4

 A. Penyiapan Bahan..... 4

 B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data..... 4

 C. Perangkat dan Metode Pengolahan Data 4

 D. Pelaporan 5

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN6

 A. Karakteristik Responden 6

 B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 6

 C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 7

 D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan..... 8

 E. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 9

BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH11

 A. Analisa Masalah..... 11

 B. Pemecahan Masalah..... 11

BAB V PENUTUP12

 A. Kesimpulan 12

Lampiran 1. Kuisioner Indek Kepuasan Masyarakat.....13

Lampiran 2. Karakteristik Responden15

Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden16



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin6

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... 7

Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan9

Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM.....10



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.7

Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.8



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat membutuhkan pengembangan dan peningkatan untuk mencapai kualitas dan mutu pelayanan yang lebih baik. Peningkatan tersebut seperti prosedur pelayanan yang efisien dan efektif, transparansi dalam memberikan pelayanan, informasi dalam mendapat pelayanan, konsistensi, fasilitas pelayanan yang diberikan, sarana prasarana pendukung, waktu dan biaya untuk mendapatkan pelayanan.

Untuk mencapai tujuan pelayanan yang bermutu dan berkualitas, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur penyelenggara pemerintahan. Kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang besar dan berarti dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sangatlah penting.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, berkomitmen, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga layanan yang diberikan dapat disampaikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah. .

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat sebagai salah satu, maka diadakanlah survey indeks kepuasan masyarakat menggunakan kuisioner melalui media online *google form*. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 6 pertanyaan dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 5 pilihan jawaban yang tersedia.



B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
- 8.

C. Maksud dan Tujuan

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja aparatur di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai media untuk menghimpun aspirasi baik berupa saran dan kritik



dari masyarakat sebagai bahan untuk meningkatkan pelayanan agar lebih bermutu dan berkualitas.

D. Ruang Lingkup

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali, sebanyak 250 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali kepada masyarakat. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 6 unsur pertanyaan yang relevan dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 5 pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1). Masyarakat dapat memberikan pendapatnya melalui formulir online *google form*. Hasil dapat ditampilkan secara langsung sesuai dengan karakteristik responden oleh *google form*, seperti misalnya berapa jumlah responden laki-laki/perempuan, pendidikan responden yang mengisi kuisisioner, seluruhnya akan dihitung oleh *google form* termasuk berapa persentasenya. Hasilnya dapat dilihat dalam lampiran laporan ini.



BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Penyiapan Bahan

Dalam Survey Indeks Standar Kepuasan Masyarakat menggunakan kuisioner sebagai alat penghimpunan data, sedangkan responden yaitu masyarakat sebagai penerima layanan. Kuisioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Bentuk kuisioner terlampir) Masyarakat dapat memberikan penilaian serta kritik/saran dan pendapat melalui media *Google Form* hingga Bulan Juli 2021.

Bagian dari kuisioner dibagi menjadi 2 bagian yaitu identitas responden (Nama, Jenis Kelamin, Pendidikan serta Alamat), dan mutu pelayanan publik yang diberikan yang memuat pendapat serta kesimpulan terhadap unsur-unsur dalam pelayanan yang diberikan.

Bentuk jawaban dari pertanyaan-pertanyaan unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu 5 (Sangat Setuju), 4 (Setuju), 3 (Netral), 2 (Tidak Setuju), 1 (Sangat Tidak Setuju).

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden adalah masyarakat yang menjadi penerima layanan, lokasi pengumpulan data terbatas di wilayah Provinsi Bali serta waktu pelaksanaan penghimpunan data dilaksanakan hingga bulan Juli 2021.

C. Perangkat dan Metode Pengolahan Data

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

Data responden yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Nilai IKM nya. Nilai IKM pada masing-masing unsur dihitung dengan mencari nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 6 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki nilai penimbang yang sama.



Untuk memperoleh nilai rata-rata IKM unsur pelayanan digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata-Rata Nilai IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 20 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Rata-Rata Nilai Masing-Masing Unsur} \times 20$$

D. Pelaporan

1. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM terhadap 250 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali meliputi karakteristik menurut jenis kelamin dan pendidikan. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 2. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 2 (dua) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

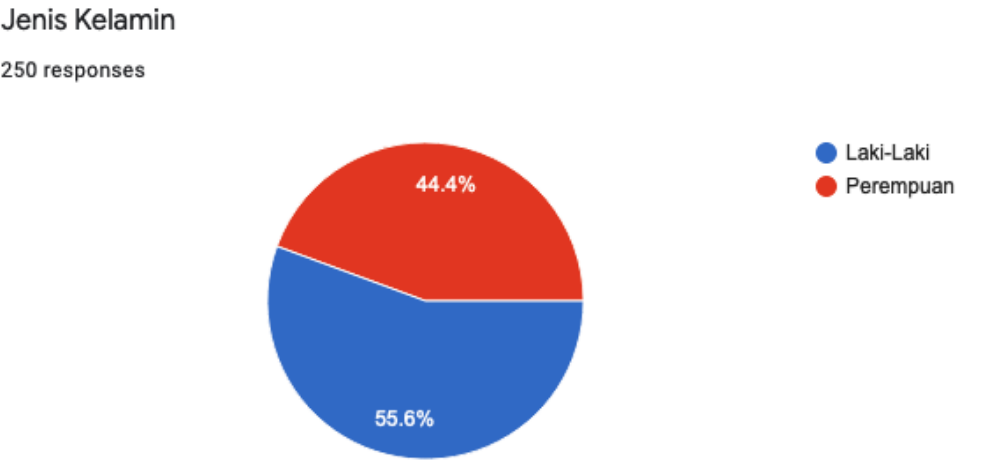
Kajian variabel jenis kelamin pada 250 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	s/d Semester I Tahun 2021	
		Orang	%
1	Laki – laki	139	55,6



No	Kategori Jenis Kelamin	s/d Semester I Tahun 2021	
		Orang	%
2	Perempuan	111	44,4
Jumlah		250	100



Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Dari hasil penyebaran kuisioner, responden Laki-Laki dominan sebagai pengakses layanan pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai Bulan Juli 2021 yaitu sebanyak 139 orang (55,6%), sedangkan perempuan hanya sebanyak 111 orang (44,4%).

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bali. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

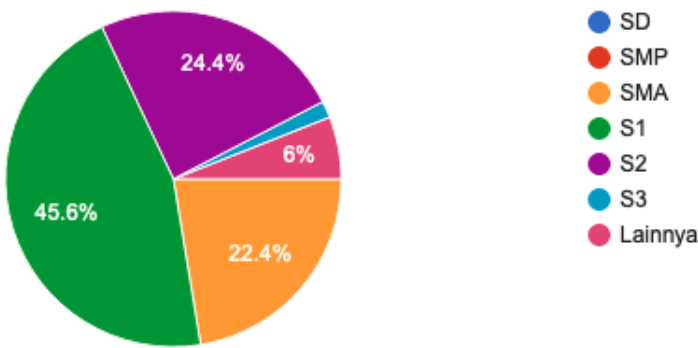
No	Kategori Pendidikan	s/d Semester I Tahun 2021	
		Orang	%
1	SD	0	0



No	Kategori Pendidikan	s/d Semester I Tahun 2021	
		Orang	%
2	SMP	0	0
3	SMA	56	22,4
4	S1	114	45,6
5	S2	61	24,4
6	S3	4	1,6
7	Lainnya	15	6
Jumlah		250	100

Pendidikan Terakhir

250 responses



Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh tingkat Pendidikan S1 yang dominan sebanyak 114 orang (45,6%), kemudian diikuti oleh tingkat Pendidikan S2 sebanyak 61 orang (24,4%), SMA sebanyak 56 orang (22,4%), Lainnya sebanyak 15 orang (6%) serta S3 sebanyak 4 orang (1,6%).

D. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali diperoleh dari survey terhadap 250 respinden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan. Survey dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juli 2021.



Responden diminta memberikan penilaian terhadap 5 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuisioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 250 responden seperti pada lampiran 3. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuisioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Semester I Tahun 2021
1	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan	4,240
2	Prosedur Pelayanan	4,036
3	Kompetensi Petugas	4,076
4	Kualitas Sarana Prasarana	3,916
5	Kesesuaian standar pelayanan	4,092
6	Respon penanganan pengaduan	3,980

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan terendah ada pada kualitas sarana prasarana dengan nilai rata-rata 3,916. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat/responden menyatakan pada unsur kualitas sarana prasaran yang digunakan dalam memberikan pelayanan harus segera ditingkatkan. Dan dalam waktu respon penanganan pengaduan yang memiliki nilai 3,980 juga harus segera ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

E. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisioner yang sudah disebar kepada 250 responden menunjukan bahwa nilai IKM Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai dengan semester I Tahun 2021 adalah 81,13. Kuisioner hasil analisa dari responden seperti pada Lampiran 3.



Tabel 4. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,79	20 – 36	E	Tidak Baik
2	1,80 – 2,59	36 - 52	D	Kurang Baik
3	2,60 – 3,39	52-68	C	Cukup Baik
4	3,40 – 4,19	68 - 84	B	Baik
5	4,20 – 5,00	84-100	A	Sangat Baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) Sebesar 81,13 sampai Bulan Juli 2021, apabila kita lihat tabel tersebut di atas, maka dapat dikatakan Kinerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan adalah **“BAIK”**.



BAB IV

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dapat beraneka ragam dan bervariasi, namun berdasarkan dari pengamatan dan evaluasi yang dilakukan maka diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya hambatan dan kendala tersebut dapat diuraikan sebagai berikut. Kualitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan dinilai harus segera ditingkatkan. Hal ini penyebabnya karena banyaknya sarana dan prasarana yang perlu diperbaharui dan ditingkatkan kapasitasnya seperti jumlah sarana dan prasarana yang dipakai dalam memberikan pelayanan dan mengingat sekarang dalam masa pandemi menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan.

B. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas, maka alternatif pemecahannya adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan jumlah sarana dan prasarana yang digunakan sehingga dapat memenuhi kebutuhan petugas maupun masyarakat dalam memberikan atau menerima pelayanan.
2. Menggunakan alternatif-alternatif berbasis teknologi sebagai salah satu sarana memberikan pelayanan sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan.
3. Menciptakan dan mengembangkan inovasi dalam bidang teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan menjadi lebih baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survey Indeks Kepuasan Masyarakat selama 1 semester hingga Bulan Juli 2021 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali secara umum sudah mencerminkan tingkat kualitas yang baik di setiap unsurnya. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sampai Bulan Juli 2021 (Semester I), setelah dikonversikan dan dianalisa didapatkan nilainya sebesar 81,13 pada interval 68-84 sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan masuk kategori **“BAIK”**.
2. Untuk dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal maka diperlukan komitmen dalam peningkatan mutu serta kualitas pelayanan di setiap unsurnya baik dari sarana prasarana pendukung dan setiap individu yang terlibat didalamnya.



Lampiran 1. Kuisiener Indek Kepuasan Masyarakat

[illegible]

Prosedur pelayanan yang diberikan sangat mudah *

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

Petugas Dinas Koperasi UKM sudah memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan *

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

Kualitas sarana dan prasarana di Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali sudah memadai *

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan *

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

Penanganan pengaduan masyarakat direspon sangat cepat *

☐

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

Mohon memberikan saran terhadap pelayanan yang kami berikan. Untuk pelayanan kami yang lebih baik lagi. *

Your answer

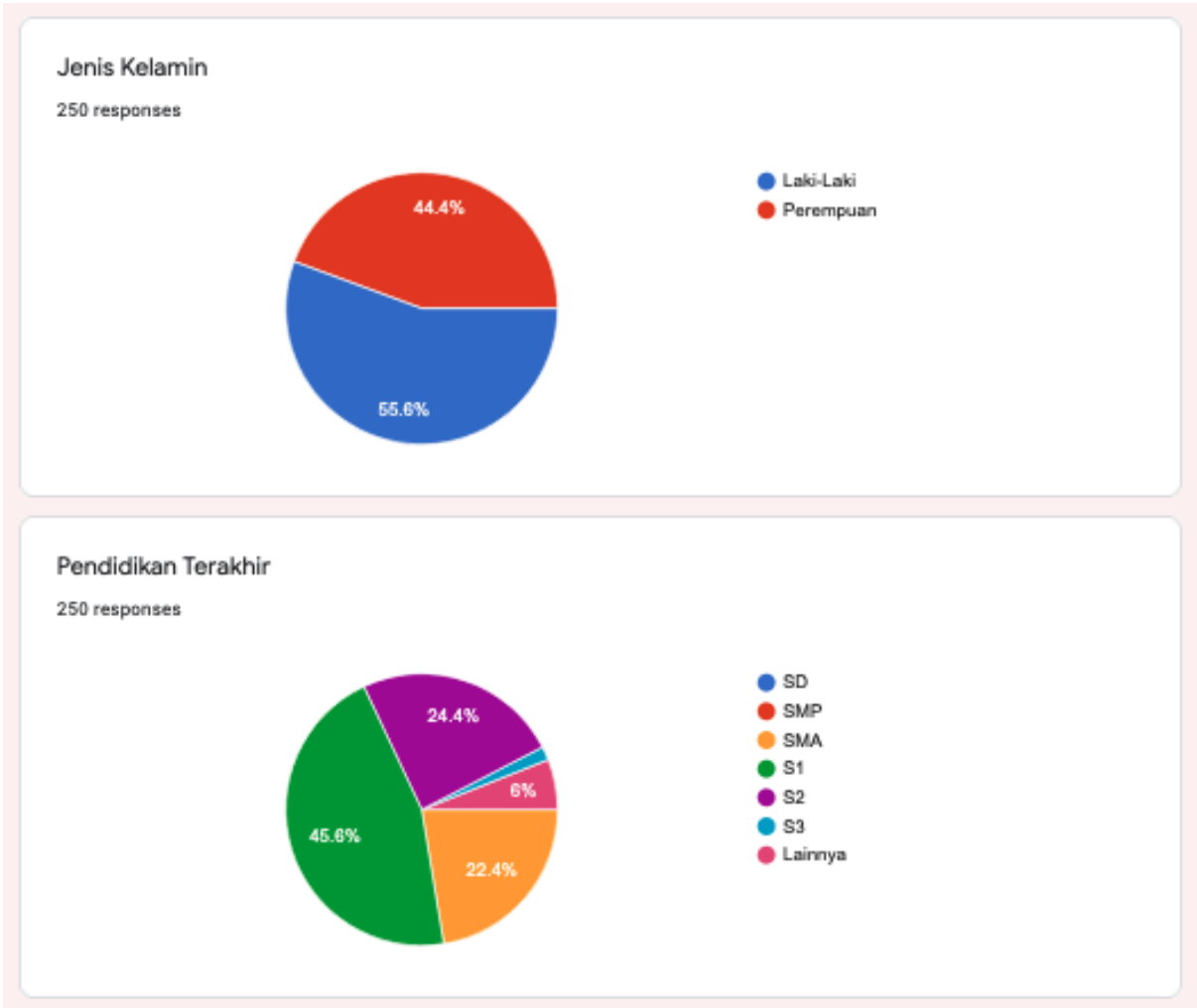
Submit

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)



Lampiran 2. Karakteristik Responden



Lampiran 3. Rekapitulasi Penilaian Responden

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
1	Perempuan	Lainnya	3	4	4	4	4	4
2	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	5
3	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
4	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
5	Laki-Laki	S2	5	5	5	4	5	5
6	Perempuan	S1	5	4	5	4	5	5
7	Perempuan	SMA	5	5	5	4	4	4
8	Laki-Laki	SMA	4	4	4	3	3	3
9	Laki-Laki	Lainnya	5	5	5	5	5	5
10	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
11	Laki-Laki	Lainnya	5	5	5	5	5	5
12	Laki-Laki	SMA	4	4	5	4	5	4
13	Perempuan	SMA	5	3	4	3	4	4
14	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	3
15	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
16	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
17	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
18	Perempuan	S1	4	3	4	4	4	4
19	Perempuan	Lainnya	2	2	2	2	2	2
20	Laki-Laki	SMA	5	5	5	4	4	4
21	Laki-Laki	Lainnya	4	4	4	4	4	4
22	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
23	Laki-Laki	S1	4	3	4	3	4	4
24	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
25	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
26	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	5
27	Perempuan	SMA	5	5	5	4	4	4
28	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	5
29	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
30	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
31	Perempuan	SMA	5	5	4	4	4	4
32	Perempuan	S2	4	3	4	4	3	3
33	Laki-Laki	S3	4	5	4	3	4	4
34	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	5
35	Laki-Laki	S3	4	4	4	4	3	4
36	Laki-Laki	S2	5	5	4	4	4	4
37	Laki-Laki	S3	2	2	2	4	2	2
38	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
39	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
40	Laki-Laki	S2	4	4	5	4	4	4
41	Perempuan	S1	4	3	3	3	3	3
42	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
43	Perempuan	Lainnya	4	5	5	4	4	4
44	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
45	Perempuan	SMA	4	4	4	3	4	4
46	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
47	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
48	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
49	Laki-Laki	S1	5	4	5	4	5	4
50	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
51	Laki-Laki	S1	5	4	4	4	4	4
52	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
53	Perempuan	S1	5	5	4	4	4	4



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
54	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	5
55	Laki-Laki	SMA	4	3	4	4	4	3
56	Perempuan	S1	5	4	5	4	4	4
57	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
58	Perempuan	S1	5	5	5	5	5	5
59	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
60	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
61	Perempuan	S1	4	4	5	4	4	5
62	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
63	Perempuan	Lainnya	4	4	4	4	4	4
64	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
65	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
66	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
67	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4
68	Laki-Laki	SMA	5	3	4	4	4	4
69	Perempuan	S1	5	3	5	4	4	4
70	Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	4	4
71	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
72	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
73	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
74	Laki-Laki	S2	4	4	3	3	4	4
75	Perempuan	S1	5	5	5	4	5	5
76	Perempuan	SMA	4	5	4	4	4	5
77	Laki-Laki	S1	5	5	5	3	5	5
78	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	3
79	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
80	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5
81	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
82	Perempuan	S3	4	4	4	4	4	3
83	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
84	Perempuan	S2	3	3	3	4	4	3



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
85	Perempuan	SMA	5	4	4	4	4	4
86	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
87	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
88	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
89	Perempuan	S1	5	5	5	4	4	5
90	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
91	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
92	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
93	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4
94	Perempuan	Lainnya	5	5	5	5	5	5
95	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
96	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	5
97	Perempuan	Lainnya	4	5	4	3	4	4
98	Perempuan	S1	3	3	3	3	3	3
99	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
100	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
101	Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	4	4
102	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
103	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	2
104	Laki-Laki	S1	5	5	4	4	5	5
105	Laki-Laki	S1	5	5	5	4	4	4
106	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
107	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
108	Laki-Laki	S1	5	5	5	3	5	5
109	Perempuan	SMA	5	5	5	5	5	5
110	Perempuan	S2	5	5	5	5	5	5
111	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
112	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
113	Perempuan	SMA	4	5	5	4	4	5
114	Perempuan	S1	4	4	4	3	4	4
115	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
116	Perempuan	S1	5	4	5	5	5	5
117	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	3
118	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
119	Laki-Laki	S2	5	4	5	5	5	4
120	Laki-Laki	S2	5	4	4	3	4	4
121	Laki-Laki	S2	4	3	4	4	4	4
122	Laki-Laki	S1	4	4	5	5	5	5
123	Laki-Laki	S1	5	4	4	4	4	4
124	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5
125	Perempuan	S1	5	5	5	4	5	5
126	Laki-Laki	S1	4	3	4	3	4	4
127	Laki-Laki	S1	4	3	3	3	4	3
128	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
129	Laki-Laki	S2	5	5	5	4	5	5
130	Laki-Laki	S1	3	4	3	4	4	3
131	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3
132	Laki-Laki	S2	4	4	5	4	4	4
133	Laki-Laki	S1	2	2	2	2	4	2
134	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
135	Perempuan	Lainnya	3	3	3	3	3	3
136	Laki-Laki	S1	5	4	4	3	4	4
137	Laki-Laki	S1	5	4	5	4	5	4
138	Laki-Laki	SMA	4	4	3	3	4	3
139	Perempuan	Lainnya	5	5	4	4	5	4
140	Laki-Laki	S2	5	4	4	4	5	5
141	Laki-Laki	S1	4	5	4	4	5	4
142	Laki-Laki	S1	5	4	4	4	4	4
143	Laki-Laki	S2	5	4	4	3	3	3
144	Laki-Laki	S1	5	5	4	3	3	3
145	Laki-Laki	Lainnya	4	4	4	4	4	4
146	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
147	Laki-Laki	S1	4	4	4	5	5	4
148	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
149	Laki-Laki	SMA	4	4	4	3	4	3
150	Perempuan	S1	5	5	4	4	4	4
151	Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5
152	Laki-Laki	SMA	5	4	5	4	4	4
153	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
154	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
155	Laki-Laki	S1	2	1	3	2	2	3
156	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
157	Perempuan	S1	5	5	5	5	5	5
158	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
159	Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	4	3
160	Laki-Laki	S1	5	4	4	4	4	4
161	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
162	Perempuan	S1	4	4	3	4	4	4
163	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
164	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
165	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	2
166	Perempuan	S1	5	3	4	4	4	5
167	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4
168	Perempuan	S2	5	5	4	4	4	4
169	Perempuan	S1	5	5	5	4	5	4
170	Laki-Laki	S1	5	5	5	4	5	4
171	Laki-Laki	S1	5	5	5	4	5	5
172	Perempuan	S2	5	5	5	5	5	5
173	Perempuan	S1	4	4	3	3	3	3
174	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	5
175	Perempuan	S1	5	5	5	4	5	5
176	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
177	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
178	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
179	Laki-Laki	S2	5	5	5	5	5	5
180	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
181	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
182	Perempuan	SMA	4	3	4	3	4	3
183	Laki-Laki	S2	3	3	3	4	4	3
184	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3
185	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
186	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
187	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
188	Laki-Laki	S1	5	5	5	4	5	5
189	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
190	Perempuan	S1	4	3	4	4	3	3
191	Laki-Laki	S1	5	4	4	4	4	4
192	Laki-Laki	S2	2	2	1	2	2	1
193	Laki-Laki	SMA	3	4	4	5	5	5
194	Laki-Laki	SMA	4	4	4	3	4	4
195	Perempuan	S1	4	4	3	4	3	4
196	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	4
197	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
198	Perempuan	S2	4	1	4	4	4	4
199	Laki-Laki	S1	3	3	1	3	3	2
200	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
201	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	5
202	Perempuan	SMA	4	4	4	4	4	4
203	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	3
204	Laki-Laki	S1	3	2	1	3	2	2
205	Perempuan	SMA	5	4	4	4	4	4
206	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
207	Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	5	5
208	Laki-Laki	S1	5	4	3	4	4	3



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
209	Perempuan	S1	5	4	4	4	4	4
210	Laki-Laki	SMA	4	2	3	4	3	2
211	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
212	Perempuan	S2	4	4	4	3	4	3
213	Laki-Laki	S2	4	4	4	3	4	4
214	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
215	Perempuan	S1	4	4	4	3	3	3
216	Laki-Laki	S1	4	4	3	4	4	4
217	Laki-Laki	S2	4	3	4	3	4	4
218	Perempuan	SMA	5	4	5	5	5	5
219	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
220	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
221	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
222	Laki-Laki	S1	5	4	4	2	4	4
223	Perempuan	S2	4	5	5	4	4	4
224	Laki-Laki	S1	5	5	5	5	5	5
225	Laki-Laki	S1	4	4	4	3	4	4
226	Laki-Laki	S1	4	3	4	3	4	4
227	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
228	Perempuan	S2	4	4	4	4	4	4
229	Laki-Laki	S2	5	4	4	4	4	4
230	Perempuan	S2	4	3	3	4	4	3
231	Laki-Laki	SMA	3	2	1	2	2	2
232	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
233	Laki-Laki	S2	4	4	5	4	5	5
234	Laki-Laki	S2	4	4	4	4	4	4
235	Laki-Laki	S1	3	3	3	4	3	3
236	Perempuan	S2	4	4	4	3	4	4
237	Perempuan	S1	5	4	5	4	4	4
238	Perempuan	S1	4	4	4	5	5	4
239	Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	5	4



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Perilaku Petugas	Prosedur Pelayanan	Kompetensi Petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Kesesuaian Pelayanan	Respon Penanganan
240	Perempuan	SMA	4	3	4	4	4	4
241	Laki-Laki	S2	3	2	1	1	2	1
242	Perempuan	S2	4	4	3	3	3	3
243	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
244	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
245	Perempuan	S1	4	4	4	4	4	4
246	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
247	Perempuan	S2	3	3	3	3	3	3
248	Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4
249	Laki-Laki	S1	5	4	4	4	4	4
250	Laki-Laki	S1	4	4	4	4	4	4
Rata-Rata Nilai IKM Per Unsur Pelayanan			4,240	4,036	4,076	3,916	4,092	3,980
Nilai Konversi Per Unsur Pelayanan			84,8	80,72	81,52	78,32	81,84	79,6

Keterangan :

Angka 1 : Sangat Tidak Setuju

Angka 2 : Tidak Setuju

Angka 3 : Netral

Angka 4 : Setuju

Angka 5 : Sangat Setuju



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE