Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Penerimaan Pengaduan Periode Semester II Tahun 2022

Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Pengaduan dengan data kuesioner berjumlah 11 (Sebelas) orang responden diperoleh:

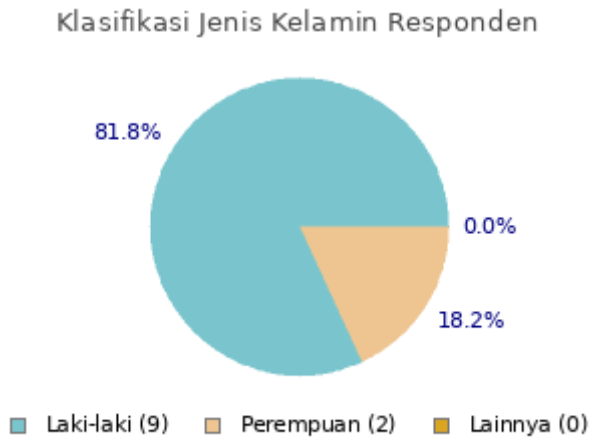
1. Data Identitas Responden

Data responden yang telah terkumpul dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan kriteria masing-masing yaitu:

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	9
2	Perempuan	2
3	Lainnya	0
Jumlah		**11**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:

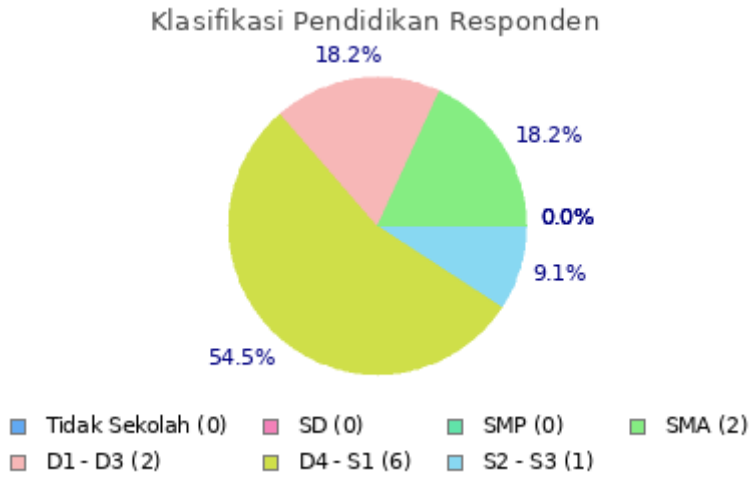


Sehingga Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 81.82%, responden perempuan sebanyak 18.18% dan responden yang tidak menjawab sebanyak 0%.

B. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Tidak Sekolah	0
2	SD	0
3	SMP	0
4	SMA	2
5	D1 s/d D3	2
6	D4 s/d S1	6
7	S1 s/d S2	1
Jumlah		**11**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:

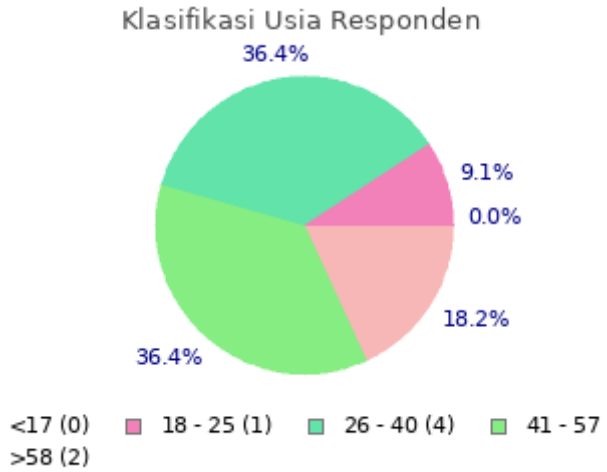


Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang tidak memiliki tingkat pendidikan sebanyak 0%, SD sebanyak 0%, SMP sebanyak 0%, SMA sebanyak 18.18%, D1 s/d D3 sebanyak 18.18%, D4 s/d S1 sebanyak 54.55% dan S2 s/d S3 sebanyak 9.09%.

C. Berdasarkan Umur

No	Rentang Umur	Jumlah
1	Kurang Dari 17 Tahun	0
2	18 s/d 25 Tahun	1
3	26 s/d 40 Tahun	4
4	41 s/d 57 Tahun	4
5	Lebih Dari 58 Tahun	2
Jumlah		**11**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:

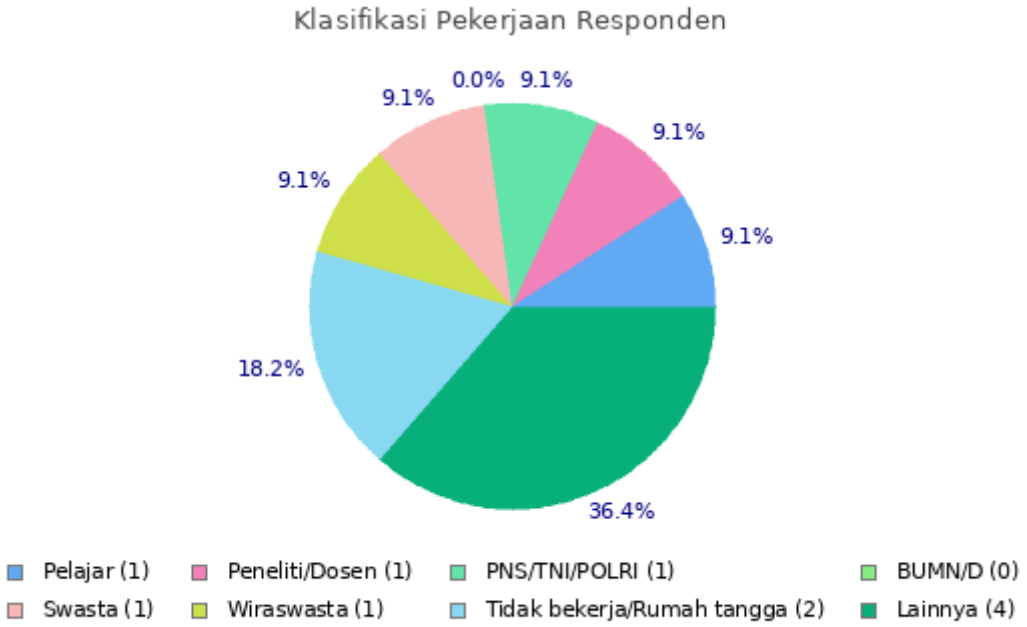


Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur kurang dari 17 tahun sebanyak 0%, 18 s/d 25 tahun sebanyak 9.09%, 26 s/d 40 tahun sebanyak 36.36%, 41 s/d 57 tahun sebanyak 36.36%, dan lebih dari 58 tahun sebanyak 18.18%.

D. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Pelajar / Mahasiswa	1
2	Peneliti / Dosen	1
3	PNS/TNI/POLRI	1
4	BUMN/D	0
5	Swasta	1
6	Wiraswasta	1
7	Tidak Bekerja/Rumah Tangga	2
7	Lainnya	4
Jumlah		**11**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:

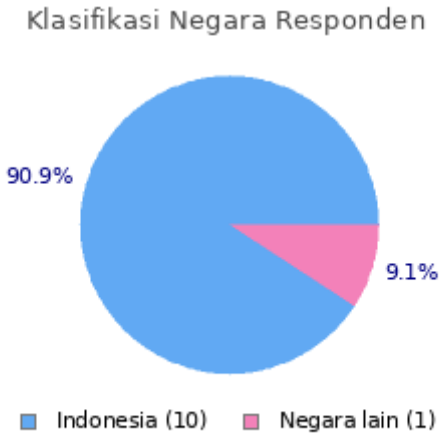


Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang masih menempuh pendidikan sebanyak 9.09%, sedangkan yang sudah bekerja sebagai dosen/peneliti sebanyak 9.09%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 9.09%, BUMN/D sebanyak 0%, swasta sebanyak 9.09%, wiraswasta sebanyak 9.09%, sedang tidak bekerja/menjadi ibu rumah tangga sebanyak 18.18% dan memiliki pekerjaan selain yang disebutkan sebelumnya sebanyak 36.36%.

E. Berdasarkan Asal Negara

No	Negara	Jumlah
1	Indonesia	10
2	Negara Lain	1
Jumlah		**11**

Dari tabel diatas didapatkan gambaran responden sebagai berikut:



Sehinngga Dari gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa responden dari negara Indonesia

sebanyak 90.91% dan dari negara lain sebanyak 9.09%.

F. Berdasarkan Asal Provinsi

No	Nama Provinsi	Jumlah
1	ACEH	0
2	SUMATERA UTARA	2
3	SUMATERA BARAT	0
4	RIAU	0
5	JAMBI	0
6	SUMATERA SELATAN	0
7	BENGKULU	0
8	LAMPUNG	0
9	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	0
10	KEPULAUAN RIAU	0
11	DKI JAKARTA	2
12	JAWA BARAT	1
13	JAWA TENGAH	1
14	DI YOGYAKARTA	1
15	JAWA TIMUR	0
16	BANTEN	1
17	BALI	0
18	NUSA TENGGARA BARAT	1
19	NUSA TENGGARA TIMUR	0
20	KALIMANTAN BARAT	0
21	KALIMANTAN TENGAH	0
22	KALIMANTAN SELATAN	0
23	KALIMANTAN TIMUR	0
24	KALIMANTAN UTARA	0
25	SULAWESI UTARA	0
26	SULAWESI TENGAH	0
27	SULAWESI SELATAN	0
28	SULAWESI TENGGARA	0
29	GORONTALO	0

No	Nama Provinsi	Jumlah
30	SULAWESI BARAT	0
31	MALUKU	0
32	MALUKU UTARA	0
33	PAPUA BARAT	0
34	PAPUA	1
Total		**10**

Dan dari provinsi negara lain sebanyak: 1

2. Penilaian Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Layanan Pengaduan, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0.125. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

No	Unsur Pelayanan	Indeks Nilai Kepentingan	Indeks Nilai Kepuasan	Nilai GAP
1	Persyaratan dan Prosedur	7.34	7	-0.34
2	Perilaku Pemberi Layanan	7.65	7.61	-0.04
3	Waktu	7.84	7.68	-0.16
4	Biaya	7.91	7.88	-0.03
5	Kompetensi Pemberi Layanan	7.85	7.76	-0.09
6	Produk dan Spesifikasi Jenis Layanan	7.73	7.64	-0.090000000000001
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	7.5	7.45	-0.05
8	Sarana dan Prasana	7.73	7.67	-0.06

Untuk mengetahui nilai survei kepentingan pelayanan yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan maka dihitung dengan cara:

(7.34 x 0.125) + (7.65 x 0.125) + (7.84 x 0.125) + (7.91 x 0.125) + (7.85 x 0.125) + (7.73 x 0.125) + (7.5 x 0.125) + (7.73 x 0.125) = 7.71

Untuk mengetahui nilai survei kepuasan pelayanan yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan maka dihitung dengan cara:

(7 x 0.125) + (7.61 x 0.125) + (7.68 x 0.125) + (7.88 x 0.125) + (7.76 x 0.125) + (7.64 x 0.125) + (7.45 x 0.125) + (7.67 x 0.125) = 7.6

Dengan demikian, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Layanan Pengaduan, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan sehingga menghasilkan Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dengan cara sebagai berikut :

NILAI KEPENTINGAN

a. Nilai Konversi = 7.71 x 12.5 = 96.375
b. Mutu Pelayanan : A
c. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

NILAI KEPUASAN

a. Nilai Konversi = 7.6 x 12.5 = 95
b. Mutu Pelayanan : A
c. Kinerja Unit Pelayanan : Sangat Baik

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Ranking GAP

Ranking GAP	Unsur Pelayanan	Nilai GAP
1	Biaya	-0.03
2	Perilaku Pemberi Layanan	-0.04
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-0.05
4	Sarana dan Prasana	-0.06
5	Kompetensi Pemberi Layanan	-0.09
6	Produk dan Spesifikasi Jenis Layanan	-0.090000000000001
7	Waktu	-0.16

Ranking GAP	Unsur Pelayanan	Nilai GAP
8	Persyaratan dan Prosedur	-0.34