

# LAPORAN

## Pelaksanaan Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan DRPM Universitas Bina Darma

PERIODE 2023-2024



## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadiran Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan Pelaksanaan Survey “Kepuasan Pengguna terhadap Layanan DRPM Universitas Bina Darma”. Survey dilaksanakan untuk periode 2023-2024. Kegiatan survey ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, kami mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan layanan dan pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Universitas Bina Darma.

Palembang, Desember 2024  
Plt. Direktur

M. Kumroni Makmuri, S.E., M.Sc

## DAFTAR ISI

|   |    |
|---|----|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | i  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | ii |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....   | 1  |
| 1.1. Latar Belakang .....   | 1  |
| 1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan .....   | 1  |
| 1.3. Sasaran .....  | 2  |
| 1.4. Manfaat .....  | 2  |
| <b>BAB II. METODOLOGI</b> .....   | 3  |
| 2.1. Waktu dan Tempat .....   | 3  |
| 2.2. Responden dan Metode Pengambilan Sampel .....  | 3  |
| 2.3. Metode dan Instrumen Pengambilan Data .....  | 3  |
| 2.4. Responden dan Metode Pengambilan Sampel .....  | 4  |
| <b>BAB III. HASIL SURVEY</b> .....  | 5  |
| 3.1. Hasil Survey Kepuasan Pengguna .....   | 5  |
| 3.2. Responden dan Metode Pengambilan Sampel .....  | 8  |
| <b>BAB IV. PENUTUP</b> .....  | 10 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>   |    |
| <b>LAMPIRAN 1. Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan DRPM Universitas Bina Darma</b>      |    |
| <b>LAMPIRAN 2. Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan DRPM Universitas Bina Darma</b> |    |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan.

Universitas Bina Darma adalah salah satu Perguruan Tinggi yang terletak di kota Palembang. Sebagai suatu lembaga kependidikan, Universitas Bina Darma ikut mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, Universitas Bina Darma perlu membuat suatu rencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut. Universitas Bina Darma terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikannya disertai dengan upaya peningkatan relevansinya dalam rangka persaingan global.

Universitas Bina Darma menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yang mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, baik sektor jasa dan manufaktur, sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional. Disamping melaksanakan proses pendidikan, Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana diamanahkan oleh Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. Kedua Undang-undang tersebut menegaskan bahwa penelitian di perguruan tinggi diarahkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan daya saing bangsa. Sedangkan kemampuan iptek dan inovasi dimaknai oleh keahlian SDM perguruan tinggi dalam melaksanakan kegiatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat, pengembangan, dan penerapan iptek yang ditunjang oleh penguatan kelembagaan, sumber daya, dan jaringan.

Pengelolaan, layanan dan pelaksanaan proses penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di Universitas Bina Darma diarahkan untuk :

- a. mewujudkan keunggulan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
- b. meningkatkan daya saing fakultas khususnya program studi di bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat pada tingkat nasional dan internasional
- c. meningkatkan angka partisipasi dosen/peneliti dalam melaksanakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang bermutu
- d. meningkatkan kapasitas pengelolaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

Layanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di Universitas Bina Darma mulai dari seleksi proposal, pemantauan dan evaluasi, pelaporan, publikasi ilmiah atau insentif Hak Kekayaan Intelektual (HKI) dan diseminasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

### **1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan Tujuan Survey Indeks Kepuasan Pelayanan DRPM terhadap pengguna dilaksanakan secara berkala 1 kali dalam setahun (dilaksanakan akhir tahun) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan di DRPM sebagai bahan untuk peningkatan kualitas pelayanan pada tahun berikutnya dan seterusnya.

### **1.3. Sasaran**

Sebagai sasaran Survey Indeks Kepuasan Pengguna terhadap layanan DRPM ini adalah dosen di lingkungan Universitas Bina Darma dengan melibatkan sebanyak 198 orang dosen.

### **1.4. Manfaat**

Dokumen hasil Survey Kepuasan Pengguna terhadap pelayanan DRPM pada kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat ini bermanfaat bagi DRPM sebagai bahan acuan dan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan pada Pelayanan dan Pelaksanaan Proses Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Universitas Bina Darma.

## BAB II METODOLOGI

### 2.1 Waktu dan Tempat

Survey kepuasan pengguna terhadap pelayanan DRPM Universitas Bina Darma dalam kegiatan penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan pada bulan Desember 2024 selama satu bulan bertempat di ruang DRPM Universitas Bina Darma.

### 2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Responden pada survey ini Pengguna Layanan DRPM dalam hal ini adalah peneliti dan pengabdian kegiatan penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang berasal dari Dosen Universitas Bina Darma dengan jumlah populasi sebanyak 198 orang. Sedangkan yang diambil sebagai sampel sebanyak 20 % populasi.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila jumlah populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka perlu diambil sejumlah sampel. Oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif. Terdapat berbagai teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian. Pada survey ini, pengambilan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling*.

### 2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif* yang bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik dan cara yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang relevan mengenai variabel penelitian yang diukur pada survey ini. Distribusi kuesioner dilakukan dengan pengisian langsung pada *form* yang disediakan secara *online*: [https://bit.ly/DRPM\\_Survei\\_2023/2024](https://bit.ly/DRPM_Survei_2023/2024).

Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan pengguna dan mitra kerjasama kegiatan penelitiandan Pengabdian kepada Masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh DRPM Universitas Bina Darma.

### 2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahun 2024 DRPM telah melaksanakan survey kepuasan pengguna jasa yang disesuaikan dengan peraturan terbaru yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dan adapun metode pengolahan Nilai IKM berpedoman pada cara menghitung nilai IKM sesuai PERMENPAN RB diatas yaitu dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKM | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 1,75        | 25,00 – 43,75               | D              | Tidak baik             |
| 2              | 1,76 – 2,50        | 43,76 – 62,50               | C              | Kurang baik            |
| 3              | 2,51 – 3,25        | 62,51 – 81,25               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,26 – 4,00        | 81,26 – 100,00              | A              | Sangat Baik            |

### BAB III

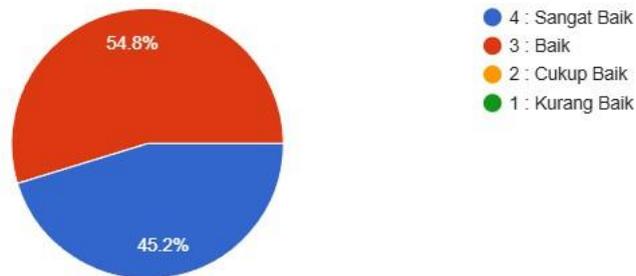
## HASIL SURVEY

Rekapitulasi hasil survey kepuasan pengguna terhadap pelayanan DRPM dihasilkan data sebagai berikut:

### 3.1. Hasil Survey Kepuasan Pengguna

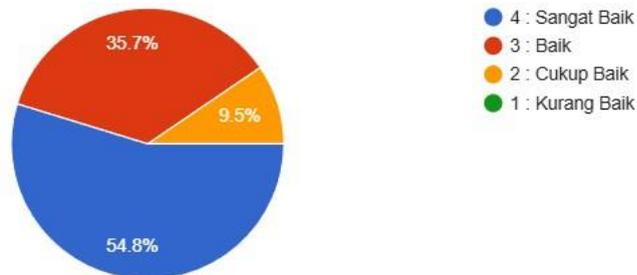
#### 1. Mudah dalam memperoleh informasi, prosedur dan pengajuan penelitian dan PkM

42 responses



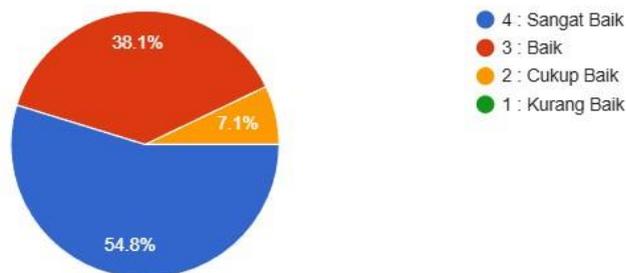
#### 2. DRPM telah memiliki peta jalan Penelitian dan PkM yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa

42 responses



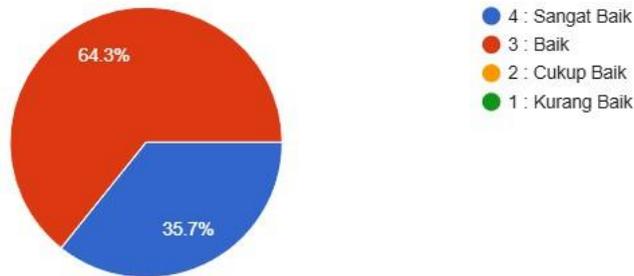
#### 3. DRPM telah mensosialisasikan peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa

42 responses



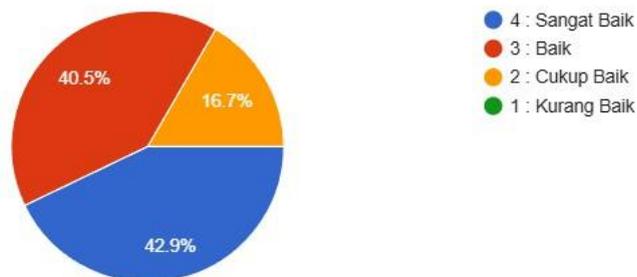
**4. Dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian dan PkM sesuai dengan peta jalan penelitian masing-masing**

42 responses



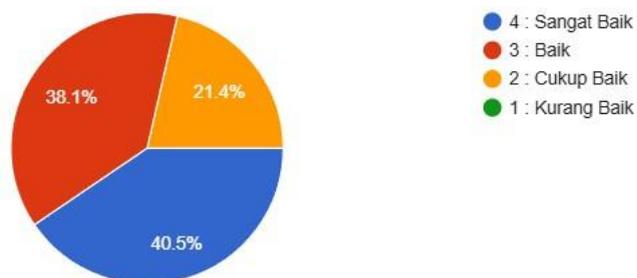
**5. DRPM telah melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan masing-masing**

42 responses



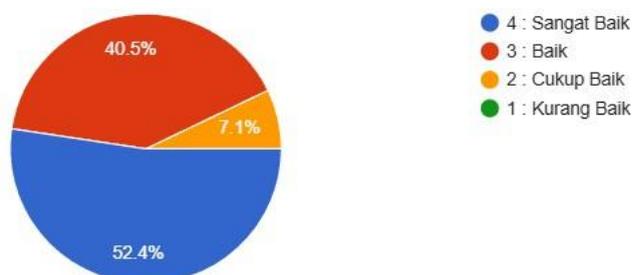
**6. DRPM menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan PkM bagi pengembangan keilmuan.**

42 responses



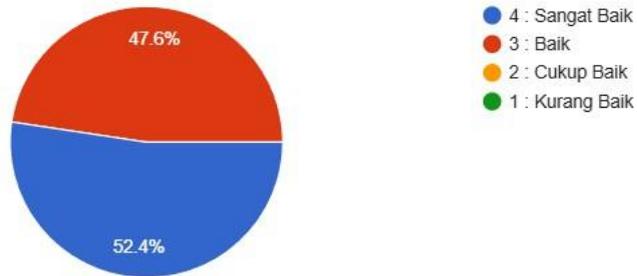
**7. Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang penelitian dan PkM dilaksanakan secara berkala.**

42 responses



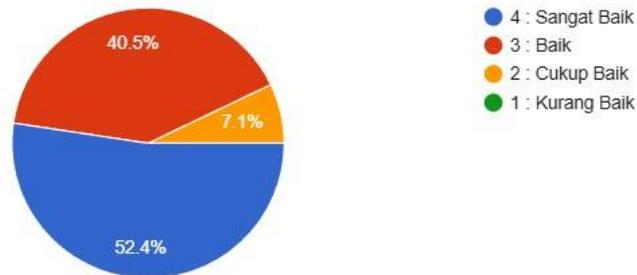
**8. Sarana dan prasarana penelitian dan PkM bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas dan aksesibilitas)**

42 responses



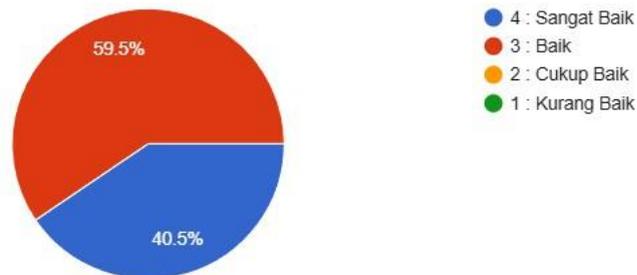
**9. Kemudahan dalam layanan administrasi penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa**

42 responses



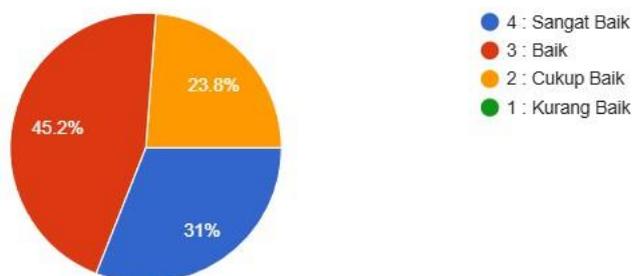
**10. Penghargaan dan motivasi bagi dosen yang berprestasi dalam bidang penelitian dan PkM**

42 responses



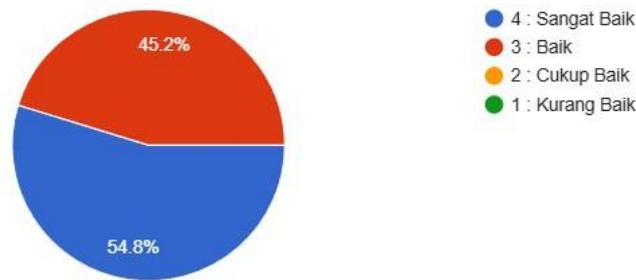
**11. Kemudahan dan ketersediaan Layanan sistem informasi penelitian dan PkM**

42 responses



## 12. Dukungan DRPM terhadap publikasi hasil penelitian dan PkM

42 responses



### 3.2. Tingkat Kepuasan 2023/2024:

| No  | Aspek yang diukur   | Tingkat Kepuasan Pengguna (%) |        |            |             | Indeks Kepuasan | Tingkat Kepuasan |
|-----|---|-------------------------------|--------|------------|-------------|-----------------|------------------|
|     |   | Sangat baik                   | baik   | Cukup Baik | Kurang Baik |                 |                  |
| 1.  | Mudah dalam memperoleh informasi, prosedur dan pengajuan penelitian dan PkM                                       | 45,23                         | 57,762 | 0          | 0           | 3,35            | baik             |
| 2.  | DRPM telah memiliki peta jalan Penelitian dan PkM yang memayungi tema penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa      | 54,762                        | 35,714 | 9,524      | 0           | 3,35            | Baik             |
| 3.  | DRPM telah mensosialisasikan peta jalan yang memayungi tema penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa                | 54,762                        | 38,095 | 7,143      | 0           | 3,38            | Baik             |
| 4.  | Dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian dan PkM sesuai dengan peta jalan penelitian masing-masing             | 35,714                        | 64,286 | 0          | 0           | 3,26            | Baik             |
| 5.  | DRPM telah melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan masing-masing | 45,238                        | 40,476 | 14,286     | 0           | 3,16            | Baik             |
| 6.  | DRPM menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan PkM bagi pengembangan keilmuan.          | 40,476                        | 38,095 | 21,429     | 0           | 3,09            | Baik             |
| 7.  | Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang penelitian dan PkM dilaksanakan secara berkala.                | 52,381                        | 40,476 | 7,143      | 0           | 3,35            | Baik             |
| 8.  | Sarana dan prasarana penelitian dan PkM bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas dan aksesibilitas)          | 52,381                        | 47,619 | 0          | 0           | 3,45            | Baik             |
| 9.  | Kemudahan dalam layanan administrasi penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa                                       | 52,381                        | 40,476 | 7,143      | 0           | 3,35            | Baik             |
| 10. | Penghargaan dan motivasi bagi dosen yang berprestasi dalam bidang penelitian dan PkM                              | 38,095                        | 61,905 | 0          | 0           | 3,30            | Baik             |
| 11. | Kemudahan dan ketersediaan Layanan sistem informasi penelitian dan PkM  | 33,33                         | 45,238 | 21,429     | 0           | 2,97            | Krg baik         |
| 12. | Dukungan Fakultas dan Prodi terhadap publikasi hasil penelitian dan PkM   | 57,143                        | 42,857 | 0          | 0           | 3,47            | sgt baik         |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

1. Pengukuran tingkat kepuasan pelayanan DRPM Universitas Bina Darma terhadap pengguna Penelitian dan PkM dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - 46,825 %** menyatakan Sangat Baik
  - 45,833 %** menyatakan Baik
  - 7,341 %** menyatakan Cukup
  - 0,000 %** menyatakan Kurang Baik
  
2. Indeks kepuasan pengguna pelayanan DRPM Universitas Bina Darma (IKPM) sebesar **3,296**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan kepuasan pengguna terhadap layanan DRPM Universitas Bina Darma “Baik” atau “Puas”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara. Jakarta.
- BAN PT. 2019. *Panduan Penyusunan Laporan Evaluasi Diri, Akreditasi Program Studi*. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang.
- Sugiharto dan Sitinjak. 2006. *LISREL: Linear Structural Relationships*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2012. *Research Methods for Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Walizer, Michael H. 1987. *Metode dan Analisis Penelitian: Mencari Hubungan*. Erlangga. Jakarta.

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN DRPM  
UNIVERSITAS BINA DARMA**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

DRPM Universitas Bina Darma mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Untuk itu DRPM Universitas Bina Darma berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN PENGGUNA secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada pengguna. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat pengguna, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN DRPM.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT pengguna, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari DRPM.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan pengguna dalam upaya peningkatan mutu pelayanan DRPM kepada pengguna.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Palembang , Desember 2024

DRPM Universitas Bina Darma

## PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pengguna terhadap pelayanan DRPM Universitas Bina Darma.
2. Nilai yang diberikan oleh pengguna diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan pengguna terhadap pelayanan DRPM yang sangat bermanfaat bagi Universitas Bina Darma. Pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

Kuesioner Survey Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan DRPM  
(Klik jawaban menurut saudara yang paling tepat)

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :  
Institusi :

### B. ASPEK PENILAIAN

Aspek pengukuran (penilaian) : kepuasan pengguna terhadap pelayanan DRPM.

### C. PETUNJUK PENILAIAN

Mohon menjawab pertanyaan berikut dengan membubuhkan tanda  $\surd$  pada kolom yang menurut anda sesuai.

| No. | Aspek yang Diukur   | Tingkat Kepuasan Pengguna |      |            |             |
|-----|---|---------------------------|------|------------|-------------|
|     |   | Sangat Baik               | Baik | Cukup Baik | Kurang BAIK |
| 1.  | Mudah dalam memperoleh informasi, prosedur dan pengajuan penelitian dan PkM                                       |                           |      |            |             |
| 2.  | DRPM telah memiliki peta jalan Penelitian dan PkM yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa              |                           |      |            |             |
| 3.  | DRPM telah mensosialisasikan peta jalan yang memayungi tema penelitian dosen dan mahasiswa                        |                           |      |            |             |
| 4.  | Dosen dan mahasiswa melaksanakan penelitian dan PkM sesuai dengan peta jalan penelitian masing-masing             |                           |      |            |             |
| 5.  | DRPM telah melakukan evaluasi kesesuaian penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa terhadap peta jalan masing-masing |                           |      |            |             |
| 6.  | DRPM menggunakan hasil evaluasi untuk perbaikan relevansi penelitian dan PkM bagi pengembangan keilmuan.          |                           |      |            |             |

|               |  |  |  |  |  |
|---------------|--|--|--|--|--|
| 7.            | Pelatihan pengembangan kemampuan dosen pada bidang penelitian dan PkM dilaksanakan secara berkala.       |  |  |  |  |
| 8.            | Sarana dan prasarana penelitian dan PkM bagi dosen dan mahasiswa (kecukupan, kualitas dan aksesibilitas) |  |  |  |  |
| 9.            | Kemudahan dalam layanan administrasi penelitian dan PkM dosen dan mahasiswa                              |  |  |  |  |
| 10.           | Penghargaan dan motivasi bagi dosen yang berprestasi dalam bidang penelitian dan PkM                     |  |  |  |  |
| 11.           | Kemudahan dan ketersediaan Layanan sistem informasi penelitian dan PkM                                   |  |  |  |  |
| 12.           | Dukungan DRPM terhadap publikasi hasil penelitian dan PkM  |  |  |  |  |
| <b>Jumlah</b> |  |  |  |  |  |

**NB:** Mohon di periksa kembali, karena seluruh data harus terisi agar dapat diproses lebih lanjut

Tuliskan saran-saran saudara dalam peningkatan pelayanan DRPM dalam proses penelitian dan PkM secara singkat dan jelas.

1. ....  
.....
2. ....  
.....
3. ....

Lampiran 2. Tabulasi Hasil Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan DRPM Universitas Bina Darma

|                                |   |                        |
|--------------------------------|---|------------------------|
| Populasi Responden             | : | 198                    |
| Metoda Sampling                | : | Simple random sampling |
| Jumlah Sample                  | : | 20%                    |
| Jumlah kuesioner yang diterima | : | 42                     |

| Responden | Aspek Pengukuran - Penilaian |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | Jumlah |
|-----------|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--------|
|           | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |        |
| 1         | 4                            | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 3  | 41     |
| 2         | 3                            | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 33     |
| 3         | 3                            | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 4  | 42     |
| 4         | 3                            | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 4  | 32     |
| 5         | 3                            | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 4  | 42     |
| 6         | 3                            | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 32     |
| 7         | 3                            | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 4  | 42     |
| 8         | 3                            | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 4  | 32     |
| 9         | 3                            | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 4  | 42     |
| 10        | 3                            | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 32     |
| 11        | 3                            | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 44     |
| 12        | 4                            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 4  | 4  | 45     |
| 13        | 3                            | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3  | 2  | 4  | 39     |
| 14        | 3                            | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 32     |
| 15        | 3                            | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 40     |
| 16        | 4                            | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 3  | 41     |
| 17        | 4                            | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 44     |
| 18        | 3                            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 36     |
| 19        | 4                            | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 44     |
| 20        | 4                            | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 3  | 41     |
| 21        | 3                            | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 33     |
| 22        | 3                            | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 4  | 42     |
| 23        | 3                            | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 4  | 32     |
| 24        | 3                            | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 4  | 42     |
| 25        | 3                            | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 32     |
| 26        | 3                            | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 44     |
| 27        | 4                            | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 43     |
| 28        | 3                            | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 44     |
| 29        | 3                            | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 3  | 43     |
| 30        | 4                            | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4  | 3  | 45     |

|        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 31     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 42   |
| 32     | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 42   |
| 33     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 48   |
| 34     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 47   |
| 35     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 42   |
| 36     | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 44   |
| 37     | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 43   |
| 38     | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 45   |
| 39     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 42   |
| 40     | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 42   |
| 41     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 48   |
| 42     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 47   |
| Jumlah | 141 | 141 | 142 | 137 | 133 | 130 | 141 | 145 | 141 | 139 | 125 | 146 | 1441 |

|                            |        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |            |             |  |
|----------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|-------------|--|
| Nilai rata2/unsur          | 3,357  | 3,357 | 3,381 | 3,262 | 3,167 | 3,095 | 3,357 | 3,452 | 3,357 | 3,310 | 2,976      | 3,476       |  |
| Bobot Nilai/unsur          | 0,083  | 0,083 | 0,083 | 0,083 | 0,083 | 0,083 | 0,083 | 0,083 | 0,083 | 0,083 | 0,083      | 0,083       |  |
| Mutu/unsur kinerja         | baik   | baik  | baik  | baik  | baik  | baik  | baik  | baik  | baik  | baik  | kg<br>baik | sgt<br>baik |  |
| Survey Kepuasan Pengguna   | 0,280  | 0,280 | 0,282 | 0,272 | 0,264 | 0,258 | 0,280 | 0,288 | 0,280 | 0,276 | 0,248      | 0,290       |  |
| Nilai Survey               | 3,296  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |            |             |  |
| Indeks Kepuasan Masyarakat | 82,391 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |            |             |  |
| Mutu Pelayanan             | B      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |            |             |  |
| Kinerja Pelayanan          | Baik   |       |       |       |       |       |       |       |       |       |            |             |  |

|             |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| Sangat Baik | 19 | 23 | 23 | 15 | 19 | 17 | 22 | 22 | 22 | 16 | 14 | 24 | 236 |
| Baik        | 23 | 15 | 16 | 27 | 17 | 16 | 17 | 20 | 17 | 26 | 19 | 18 | 231 |
| Cukup Baik  | 0  | 4  | 3  | 0  | 6  | 9  | 3  | 0  | 3  | 0  | 9  | 0  | 37  |
| Kurang Baik | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0   |
| Total       | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 504 |

|                  |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |            |             |        |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|-------------|--------|
| Persentase       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |            |             |        |
| Sangat Baik      | 45,238 | 54,762 | 54,762 | 35,714 | 45,238 | 40,476 | 52,381 | 52,381 | 52,381 | 38,095 | 33,333     | 57,143      | 46,825 |
| Baik             | 54,762 | 35,714 | 38,095 | 64,286 | 40,476 | 38,095 | 40,476 | 47,619 | 40,476 | 61,905 | 45,238     | 42,857      | 45,833 |
| Cukup Baik       | 0,000  | 9,524  | 7,143  | 0,000  | 14,286 | 21,429 | 7,143  | 0,000  | 7,143  | 0,000  | 21,429     | 0,000       | 7,341  |
| Kurang Baik      | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,000      | 0,000       | 0,000  |
| Indeks           | 3,357  | 3,357  | 3,381  | 3,262  | 3,167  | 3,095  | 3,357  | 3,452  | 3,357  | 3,310  | 2,976      | 3,476       |        |
| Tingkat Kepuasan | baik   | kg<br>baik | sgt<br>baik |        |