

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN POLITEKNIK MANUFAKTUR BANDUNG 2021**



Disusun Oleh :

1. Emma Dwi Ariyani
2. Supriyadi Sadikin
3. Achmad Muhammad



Jln. Kanayakan 21, Dago-Bandung 40135,  
Homepage [http : //www.polman-bandung.ac.id](http://www.polman-bandung.ac.id)

Telepon : (022) 250 0241  
Fax : (022) 250 2649

## Daftar Isi

A. Latar Belakang.....	2
B. Tujuan .....	2
C. Sasaran .....	2
D. Unsur/Dimensi dari Pengukuran Kepuasan Masyarakat: .....	2
E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	4
F. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas :.....	5
G. Form Kuesioner .....	7
I. Langkah Pengolahan Data dan Hasilnya.....	10
J. Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Polman Bandung.....	14
K. Nilai Indeks.....	29
L. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut .....	29
M. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut Setiap Unit Kerja .....	30
N. Rekomendasi .....	34
Daftar Pustaka .....	35

## **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan Politeknik Manufaktur Bandung (Polman Bandung) dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan Polman Bandung dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

## **B. Tujuan**

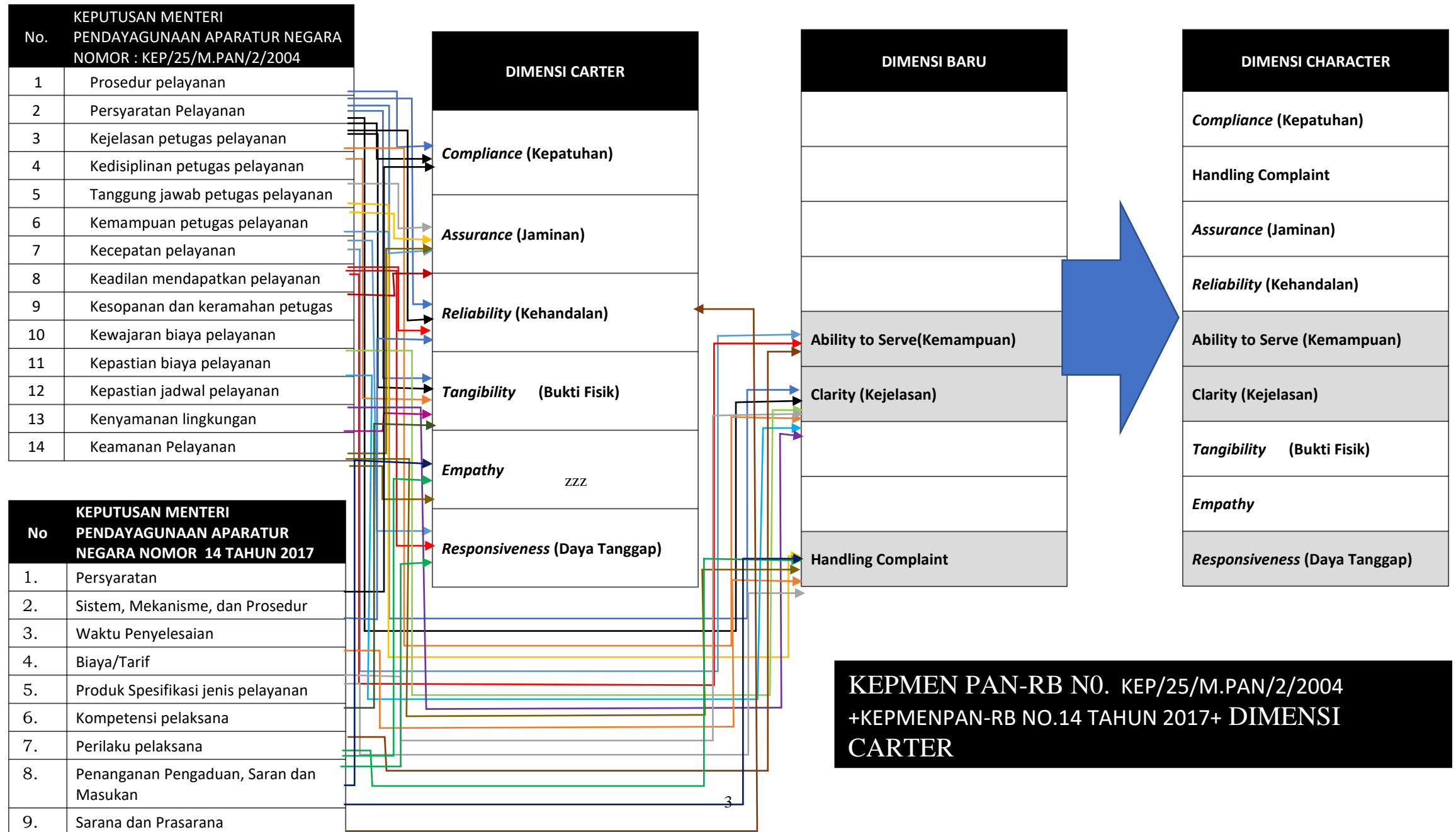
Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan Unit Pelayanan di Polman Bandung.

## **C. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Polman Bandung.
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna layanan.
3. Mendorong unit pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan di Polman Bandung

## **D. Unsur/Dimensi dari Pengukuran Kepuasan Masyarakat:**

Unsur/Dimensi dari Pengukuran Kepuasan Masyarakat berdasarkan dari berbagai refensi diantaranya : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, Dimensi CARTER, sehingga menghasilkan menjadi Dimensi CHARACTER :



## **E. Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **Uji Validitas**

Menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

### **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel

Dari 757 Responden (Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Customer Eksternal Bidang Pendidikan dan Pelatihan, Customer Eksternal Bidang Industri yang mengisi Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 8 Unit di Polman Bandung meliputi :

1. Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
2. Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian
3. Bagian Keuangan
4. P4M
5. UPT. Puskomedia
6. UPT. Logistik
7. Unit Pelayanan Masyarakat
8. UPT. Pemeliharaan dan Perbaikan

Untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas ini menggunakan program SPSS. Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka

instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Dari 26 pernyataan semuanya dinyatakan valid, Sedangkan untuk meringkas alat ukur maka diambil item2 dengan nilai validitas tertinggi dari setiap dimensi, kemudian dikerucutkan menjadi 9 pernyataan tertinggi yang akan diambil masing-masing satu pernyataan berdasarkan Dimensi CHARACTER.

**F. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas :**

Tabel Nilai Kritis untuk Korelasi r Product – Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.380	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ITEM1	51.74	37.091	.658	.940
ITEM2	51.70	37.524	.645	.940
ITEM4	51.34	36.417	.491	.945
ITEM5	51.82	35.625	.644	.941
ITEM6	51.77	36.687	.746	.938
ITEM7	51.73	36.899	.731	.938
ITEM10	51.85	36.370	.687	.939
ITEM11	51.87	36.248	.719	.938
ITEM13	51.78	36.422	.760	.938
ITEM14	51.83	36.677	.712	.939
ITEM16	51.68	37.510	.675	.940
ITEM17	51.73	37.137	.714	.939
ITEM19	51.80	36.616	.677	.939
ITEM20	51.80	36.731	.679	.939
ITEM22	51.88	35.835	.679	.939
ITEM23	51.89	36.133	.661	.940
ITEM25	51.78	37.184	.721	.939
ITEM26	51.80	36.758	.718	.939

R TABEL = 0.074

Jika R Tabel lebih Kecil dari R Hitung, atau R Hitung Lebih Besar dari R Tabel Item Pertanyaan tersebut dinyatakan **Valid**

H= RH>RT= **VALID**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,945	9

Dengan analisa bahwa alat ukur dinyatakan reliabel apabila nilai alpha > 0.700 maka dari hasil perhitungan dapat dinyatakan bahwa alat ukur yg dipakai **reliabel**.

G. Form Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
POLITEKNIK MANUFAKTUR BANDUNG

BAGIAN/UNIT : .....

Tanggal Survey : .....

**Tujuan:**  
Maksud dan tujuan pertanyaan-pertanyaan di bawah ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Politeknik Manufaktur Bandung.

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ PUsia : .....Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1/D4 ☐ S2 ☐ S3

Status Responden :

☐ Mahasiswa

☐ Dosen

☐ Tendik

☐ Customer Eksternal Bidang Pendidikan dan Pelatihan

☐ Customer Eksternal Bidang Industri

Jenis Layanan yang diterima : 

☐ Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

☐ Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian

☐ Bagian Keuangan

☐ P4M

☐ UPT. Puskomedia

☐ UPT. Logistik

☐ Unit Pelayanan Masyarakat

☐ Unit Pemeliharaan dan Perbaikan

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

COMPLIANCE (Kepatuhan)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelaksanaan aturan yang dijalankan oleh petugas layanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	ABILITY TO SERVE (Kemampuan memberikan layanan)	Bagaimana pendapat Saudara tentang keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak terampil b. Kurang terampil c. Terampil d. Sangat Terampil
---------------------------	---	--	--



<b>HANDLING COMPLAINT</b> (Penanganan)	Bagaimana pendapat Saudara tentang tindaklanjut dari pengaduan pengguna layanan a. Tidak ditindaklanjuti b. Ditindaklanjuti tetapi tidak maksimal c. Ditindaklanjuti dengan baik d. Ditindaklanjuti dengan perbaikan layanan	<b>CLARITY</b> (Kejelasan)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan waktu dalam mendapatkan layanan. a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas
<b>ASSURANCE</b> (Jaminan)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	<b>TANGIBILITY</b> (Bukti Fisik)	a. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas pelayanan yang diberikan. b. Tidak memadai c. Cukup memadai d. Memadai e. Sangat memadai
<b>RELIABILITY</b> (Kehandalan)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kekonsistenan kualitas layanan dari waktu ke waktu a. Tidak konsisten b. Kurang konsisten c. Konsisten d. Sangat konsisten	<b>EMPATHY</b>	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian perilaku petugas dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan konsumen a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
<b>RESPONSIVENESS</b> (daya Tanggap)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam menanggapi permintaan layanan konsumen a. Tidak tanggap b. Kurang tanggap c. Tanggap d. Cepat tanggap		

Feedback atau Keluhan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Bagian/Unit:

.....

.....

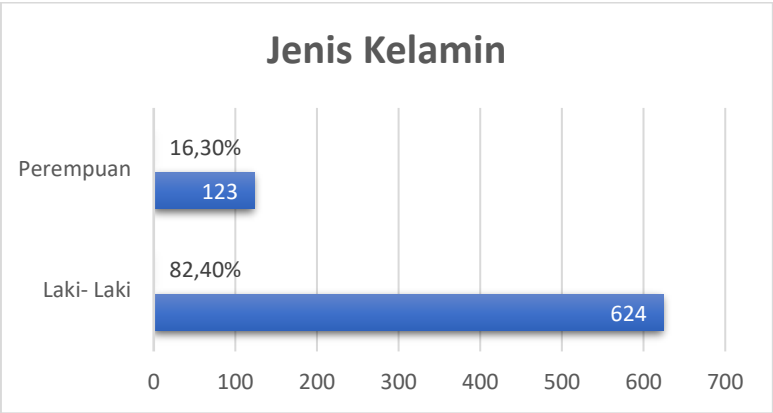
.....

.....

H. Data Responden

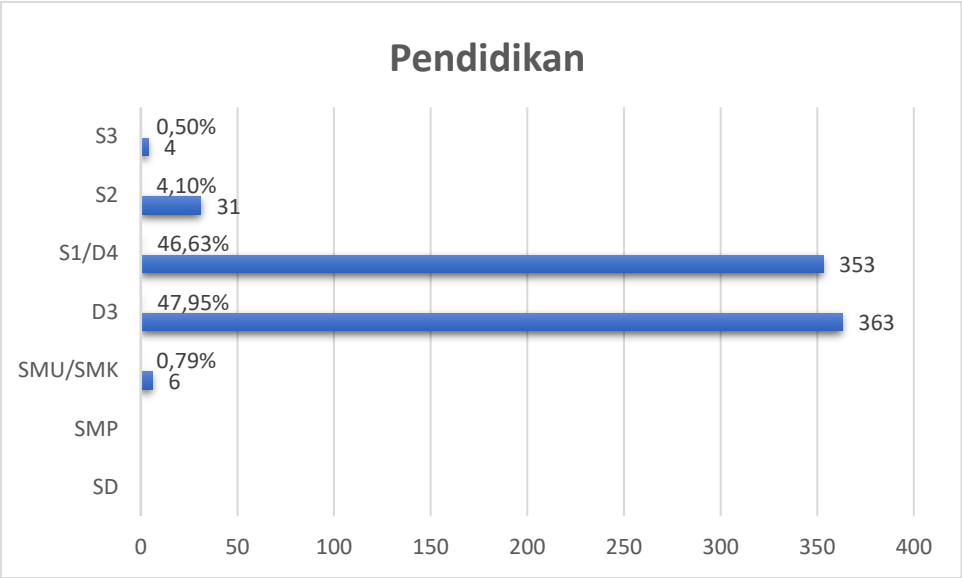
a) Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	
Laki- Laki	Perempuan
624	123
82,40%	16,30%



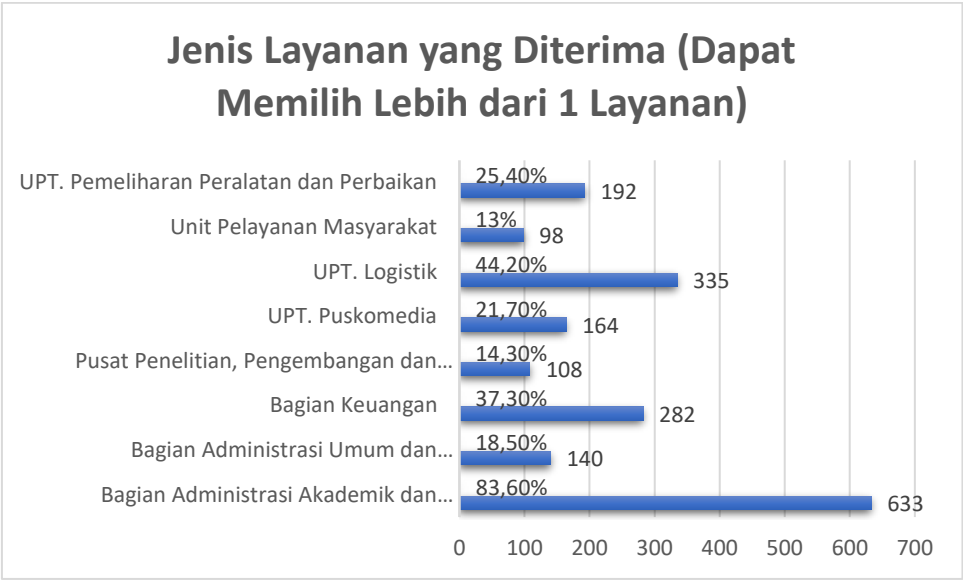
a) Pendidikan

Pendidikan						
SD	SMP	SMU/SMK	D3	S1/D4	S2	S3
		6	363	353	31	4
		0,79%	47,95%	46,63%	4,10%	0,50%



b) Jenis Layanan yang Diterima (Dapat Memilih Lebih dari 1 Layanan)

Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan	Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian	Bagian Keuangan	Pusat Penelitian, Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (P4M)	UPT. Puskomedia	UPT. Logistik	Unit Pelayanan Masyarakat	UPT. Pemeliharaan Peralatan dan Perbaikan
633	140	282	108	164	335	98	192
83,60%	18,50%	37,30%	14,30%	21,70%	44,20%	13%	25,40%



**I. Langkah Pengolahan Data dan Hasilnya**

Pengolahan data masing-masing metode Survey Kepuasan Masyarakat Polman Bandung, dilakukan sebagai berikut:

- a) Pengukuran Skala Likert
  - 1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot nilai rata–rata tertimbang =

Jumlah Bobot

Jumlah Unsur

=

1

X

=

N

x = jumlah unsur yang disurvei  
N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur/dimensi

Bobot nilai rata–rata tertimbang =

Jumlah Bobot

Jumlah Unsur

=

1

9

=

0,11

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

SKM =

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

Total Unsur yang Terisi

x Nilai Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANA N (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	0,92-1,35	23,00-33,75	D	Tidak Baik
2	1,36-1,80	33,76-45,00	C-	Kurang Baik
3	1,81-2,24	45,01-56,00	C	Cukup Baik
4	2,25-2,68	56,01-67,00	B-	Baik (Dengan Catatan)
5	2,69-3,12	67,01-78,00	B	Baik
6	3,13-3,56	78,01-89,00	A-	Sangat Baik
7	3,57-4,00	89,01-100,00	A	Pelayanan Prima

b) Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

- Pengolahan secara manual

- Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir

mulai dari unsur/Dimensio 1 (D1) sampai dengan unsur X (DX);

- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

- 3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

c) Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, 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 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh: Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur/Dimensi SKM	Nilai Unsur/Dimensi SKM
1.	COMPLIANCE (Kepatuhan)	A
2.	HANDLING COMPLAINT (Penanganan Pengaduan)	B
3.	ASSURANCE (Jaminan)	C
4.	RELIABILITY (Kehandalan)	D

NO	Unsur/Dimensi SKM	Nilai Unsur/Dimensi SKM
5.	ABILITY TO SERVE (Kemampuan dalam memberikan layanan)	E
6.	CLARITY (Kejelasan)	F
7.	TANGIBILITY (Bukti Fisik)	G
8.	EMPATHY	H
9.	RESPONSIVNESS (daya Tanggap)	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

## J. Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Polman Bandung

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	2	3	3
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4
6	3	3	2	2	2	3	3	3	3
7	2	1	2	1	3	3	2	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	4	4	4	4	3	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	2	2	2	2	2	3	2
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	3	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	2	2	3	3
23	3	3	4	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	2	3	3
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	4	3	3	4
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3
32	3	4	4	4	4	4	4	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	2	3	3	2	3	2	3	2
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	2	3	2	3	3	3
37	4	3	3	3	4	4	3	3	3
38	3	4	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	3	4	3	4	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	2	2	2	3	3	3	2	3	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	4	3	3	3	3	3	3	3
46	3	2	3	3	3	3	3	3	3
47	3	2	3	2	3	3	2	3	3
48	2	2	3	2	3	2	2	3	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	4	4	4	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
52	3	2	2	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	2	2	3	2	3	2
54	3	4	3	4	3	3	4	3	4
55	4	3	4	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	1	3	2	3	3	3	3	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	2	3	3
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	3	4	4	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	2	3	3
80	3	3	4	3	3	4	3	3	1
81	3	3	3	2	3	2	3	3	2
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	1	3	3
84	3	4	3	2	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	2
86	4	4	4	3	4	4	3	3	3
87	3	4	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	2	2	2	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	2	3	3	3	3	2	3	3
94	4	4	4	3	4	3	4	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	1	1	2	2	2	1	3	2
97	4	3	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	2	3	3
102	3	4	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	4	3	4	4	3



Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
105	3	2	3	4	3	4	3	3	3
106	3	2	3	2	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	4	3	3	3	3	3	3	3
109	4	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	2	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	4	4	4	4	4	4	4	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	2	3	3	2	3	3	3	3
116	2	2	2	3	3	3	3	3	2
117	2	2	2	3	3	3	2	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	2	3	3	3	3	2	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	2	2	3	2	3	3	4	3	3
125	3	3	3	3	4	3	3	3	4
126	4	3	3	3	3	3	4	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	2	2	2	2	2	2	2	2
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	2	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	2	3	3
134	3	2	3	2	3	2	3	2	3
135	3	3	3	2	3	3	2	2	3
136	3	4	3	3	3	3	2	3	3
137	3	2	2	2	3	2	1	2	2
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	4	4	3	3	3	4	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	4	3	3	3	3	2	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	4	3	3	3	3	3	3	3
145	3	2	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	3	3	3	3	3	3	3	4
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	3	3	3	3	3	3	4	3	3
150	2	3	2	2	2	3	3	3	3
151	2	3	2	2	2	3	3	2	3
152	2	3	2	2	3	3	3	2	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	2	2	2	3	3	2	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	2	2	2	2	3	2	1	2	2

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
158	3	3	3	3	4	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	4	4	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	2	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	2	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	4	3	4	3	4	4	4	3
166	3	3	3	3	4	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	4	3	3	4	3	3	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	4	3	4	4	4	4	3	4	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	4	4	4	4	4	4	4	4
173	2	3	2	2	3	2	2	3	2
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	2	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	4	3	4	4	3	4	4
182	3	3	4	4	4	3	3	3	4
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	4	3	4	3	3	3	3	3	4
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	2	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	3	4	2	3	3
191	2	2	2	2	2	2	2	2	2
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	2	3	2	3	3	2	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	2	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	4	4	4	3	4	4	3	4	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	2
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	4	3	3	3	3	3	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	4	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	4	4	4	4	4	3	4	4	4
208	3	2	3	2	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	2	3	4
210	4	3	4	3	4	3	4	4	4

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	2	3	3	2	3	2	2	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	2	3	3
216	4	4	4	3	3	3	3	3	4
217	3	2	3	2	3	2	2	3	2
218	2	3	3	3	3	3	2	3	3
219	3	4	3	3	3	3	3	3	3
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	2	3	3	2	3	2	3	3	2
223	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	2	2	3	3
225	3	3	3	2	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	3	3	3	3	3	3	4	4	3
228	3	3	3	2	2	3	3	2	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	4	4	3
232	3	4	3	3	3	3	3	3	3
233	3	3	4	3	4	3	4	4	4
234	3	2	3	3	3	3	2	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	2	3	3	2	3	2
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	2	2	3	3	3	3	2	2	2
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	2	3	3	3	3	2	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	3	4	3	4	3	3	4	3	4
245	3	4	3	4	4	3	4	4	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	2	2	2	2	3	2	2	3	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	2	2	3	2	3	3	3	3	3
253	3	4	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	2	3	2	2	2	3	3	2
257	3	3	3	3	3	3	2	2	2
258	3	3	3	3	3	3	2	3	3
259	3	2	3	3	3	3	3	3	3
260	3	4	3	3	3	3	3	3	3
261	3	3	3	3	3	2	3	3	3
262	4	4	4	3	4	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
264	2	2	3	2	2	2	2	2	2
265	3	3	3	3	3	4	3	3	3
266	3	4	4	3	4	3	4	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	2	3	3	3	4	4	3	3
270	3	2	3	3	4	3	3	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	3	2	3	2	3	3	3	3	2
275	3	4	3	3	3	3	3	4	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	2	3	2	3	1	2	2	3
279	3	2	3	3	3	3	2	3	3
280	3	3	3	2	3	3	3	3	3
281	3	3	3	4	4	2	3	3	3
282	3	2	3	3	3	3	2	3	3
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	3	3	3	4	3	4	3	3
285	3	4	3	3	3	3	2	4	3
286	3	3	3	3	3	3	2	2	2
287	3	3	3	3	3	3	3	3	3
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	4	3	3	3	3	3	3	3
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	4	4	4	3	3	4	4	4	4
294	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	3	1	2	2	2	2	2	2	2
299	3	3	4	4	3	4	3	3	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	4	4	4	3	4	3	3	4	3
302	4	4	4	4	3	3	3	3	3
303	4	3	4	3	4	4	4	4	4
304	3	3	3	3	3	3	4	3	3
305	4	3	3	4	4	4	4	4	4
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	4	4	4	3	3	3	3	3	3
310	3	3	3	3	3	3	2	3	3
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4
312	3	4	3	3	3	3	3	3	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	4	4	4	4	4	4	4	3	4
315	3	4	3	3	3	3	3	3	3
316	3	4	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
317	4	4	3	3	4	3	4	4	3
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3
319	3	4	3	2	3	3	3	3	3
320	3	4	3	2	3	3	3	3	3
321	3	4	3	2	3	3	3	3	3
322	3	3	3	2	3	3	3	3	2
323	3	3	3	4	3	3	3	3	3
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3
326	3	3	3	3	3	3	3	3	3
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3
329	3	3	4	4	4	4	4	4	4
330	4	3	3	3	3	3	3	3	3
331	4	4	4	3	4	3	3	4	4
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3
334	3	2	3	2	3	3	3	3	3
335	3	3	3	2	3	3	3	3	3
336	4	3	4	3	3	3	3	3	3
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3
338	3	3	3	3	4	3	3	3	3
339	3	2	2	2	3	2	2	3	3
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	2	2	3	3	2	2	2	2	3
344	2	1	2	2	2	1	2	1	2
345	4	3	3	3	3	3	3	3	3
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3
347	2	2	2	2	2	2	2	2	3
348	3	3	3	3	3	3	4	3	3
349	2	2	3	2	2	2	2	3	3
350	2	2	2	1	3	1	3	2	2
351	3	3	3	3	3	2	3	3	3
352	3	2	3	3	3	2	3	3	3
353	3	4	3	3	3	3	3	3	3
354	3	3	3	3	3	3	3	3	3
355	3	3	3	3	3	3	2	3	3
356	3	3	3	3	3	3	3	3	3
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3
359	3	4	3	3	3	3	3	3	3
360	2	3	3	3	3	3	3	3	3
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3
364	3	3	3	3	3	3	3	3	3
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	3	4	3	3	3	3	3	3	3
367	3	3	3	3	3	3	3	3	3
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3
369	3	3	3	3	3	3	4	3	3

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	3	3	3	3	3	4	3	3
372	3	3	3	2	3	3	3	3	3
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3
374	3	3	3	3	3	2	3	3	3
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3
376	4	4	3	3	3	4	4	3	4
377	3	3	3	3	3	2	2	3	3
378	3	3	3	3	3	3	3	3	3
379	2	3	3	2	2	4	2	2	2
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	3	3	3	3	3	3	3	3	3
383	3	3	3	2	3	3	3	3	2
384	3	2	2	2	3	2	2	3	2
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	3	3	3	2	3	2	3	3	3
387	3	3	3	3	3	3	3	3	3
388	3	4	3	2	3	2	3	3	3
389	3	3	3	3	3	3	3	3	3
390	3	3	3	3	3	3	3	3	3
391	3	3	3	3	3	3	3	3	3
392	3	3	3	3	3	3	3	3	3
393	3	3	3	3	3	3	3	4	3
394	3	3	3	3	3	3	3	3	3
395	3	2	3	3	3	3	3	3	3
396	3	3	3	3	3	3	3	3	3
397	3	3	3	3	3	3	3	3	3
398	3	2	3	3	4	3	3	3	3
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3
400	3	3	3	3	3	3	3	3	3
401	3	3	3	3	3	3	2	3	3
402	3	3	3	3	3	3	2	3	3
403	4	3	3	3	3	3	3	3	3
404	3	3	4	3	3	4	3	3	4
405	3	3	3	3	3	3	3	3	3
406	3	4	3	3	4	4	4	4	4
407	3	3	3	3	3	3	3	3	3
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	4	4	3	3	3	4	4	3
411	3	3	3	3	3	3	3	3	3
412	3	3	3	3	3	3	3	3	3
413	3	3	3	3	3	3	3	3	3
414	4	3	3	3	3	3	3	3	3
415	3	3	3	3	3	3	3	3	3
416	3	3	3	3	4	4	3	3	3
417	3	3	3	3	3	3	3	3	3
418	3	3	3	3	3	3	3	3	3
419	2	2	2	2	3	2	3	3	3
420	4	2	3	2	3	3	2	3	3
421	4	4	3	3	3	3	3	3	3
422	3	2	3	3	3	3	2	3	3

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
423	3	3	3	3	3	3	2	3	3
424	2	2	2	2	3	2	2	3	2
425	3	2	3	3	3	3	2	3	3
426	3	3	3	3	3	3	3	3	3
427	4	4	4	4	4	3	4	4	4
428	3	3	3	2	3	3	2	3	3
429	3	4	3	3	3	3	3	3	3
430	3	3	3	3	3	2	2	2	3
431	3	2	3	3	2	2	3	3	2
432	2	2	2	2	3	2	2	2	2
433	3	4	4	4	4	4	4	4	4
434	4	3	3	3	3	3	3	3	3
435	4	3	4	4	4	4	4	4	4
436	4	4	4	3	4	3	4	3	4
437	3	3	3	3	3	3	3	3	3
438	3	3	3	4	3	4	3	3	3
439	3	4	3	3	3	3	3	3	3
440	4	3	4	3	3	4	3	3	4
441	3	3	3	3	3	3	3	3	4
442	3	3	3	3	3	3	3	3	3
443	4	3	4	3	3	3	4	3	3
444	3	3	3	3	3	3	3	3	3
445	3	3	3	3	3	3	3	3	3
446	3	3	3	3	3	3	3	3	3
447	3	3	3	2	3	3	3	3	3
448	3	3	3	3	3	3	3	2	3
449	4	4	4	4	4	4	4	4	4
450	4	3	4	3	4	4	3	3	3
451	3	3	3	3	3	3	3	3	3
452	3	3	3	3	3	3	3	3	3
453	3	3	3	3	3	3	3	3	3
454	3	3	3	3	3	3	3	3	3
455	4	3	4	3	4	4	4	4	4
456	3	3	3	3	3	3	2	3	3
457	3	2	3	3	3	3	3	3	3
458	3	3	3	3	3	3	3	3	3
459	3	3	3	3	3	3	3	3	3
460	3	3	3	2	3	2	2	3	3
461	3	3	3	3	3	3	3	3	3
462	4	4	3	3	3	3	3	3	4
463	3	3	3	3	3	3	3	3	3
464	3	4	4	4	3	3	3	3	3
465	3	3	3	3	3	3	3	3	3
466	3	3	4	3	4	4	3	4	4
467	3	3	2	2	3	3	2	2	2
468	3	4	3	3	3	3	3	3	3
469	3	3	3	3	3	3	3	3	3
470	3	3	3	3	3	3	3	3	3
471	4	3	3	3	3	3	3	3	3
472	3	2	2	3	3	3	2	2	2
473	3	3	3	3	3	3	3	3	3
474	4	3	3	3	3	3	3	3	3
475	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
476	3	2	3	2	3	2	2	3	3
477	3	3	3	3	3	3	3	3	3
478	3	2	3	2	3	3	4	3	3
479	3	3	3	3	3	3	3	3	3
480	3	3	3	3	3	3	2	3	3
481	3	2	3	3	3	4	2	3	3
482	3	3	3	3	3	3	3	3	3
483	3	2	2	3	3	3	3	3	3
484	3	3	3	3	3	3	3	3	3
485	3	3	3	2	3	2	2	2	3
486	3	2	3	3	3	3	1	2	2
487	4	4	4	3	3	3	3	3	4
488	3	3	3	2	3	3	3	3	3
489	2	3	3	2	3	2	2	3	3
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	3	4	3	3	3	3	3	3	3
492	3	2	3	3	3	2	3	3	2
493	3	3	3	3	3	3	3	3	3
494	3	3	3	3	3	2	2	2	3
495	3	3	3	2	3	3	2	3	3
496	3	3	3	3	3	3	2	3	3
497	4	3	3	3	3	3	3	4	3
498	4	4	4	4	4	4	3	4	4
499	3	3	4	3	3	3	3	4	3
500	3	3	3	3	3	3	3	3	3
501	3	3	3	3	3	3	3	3	3
502	3	3	3	3	3	3	3	3	3
503	3	3	3	3	3	3	1	3	2
504	3	3	3	3	3	3	3	3	3
505	3	3	3	3	3	3	3	3	3
506	3	2	2	3	2	4	2	3	3
507	3	3	3	3	3	3	3	3	3
508	3	3	3	3	3	3	3	3	3
509	3	3	3	3	3	3	3	3	3
510	3	3	3	3	3	3	3	3	3
511	3	3	3	3	3	3	3	3	3
512	3	2	2	3	3	2	2	3	3
513	3	3	3	3	3	3	3	3	3
514	3	2	2	3	3	2	3	3	3
515	3	2	3	3	3	3	3	3	2
516	3	2	3	3	3	3	2	3	3
517	2	2	3	2	2	3	3	3	2
518	3	2	2	3	3	3	4	3	3
519	3	2	3	2	3	2	2	3	2
520	3	3	3	3	3	3	3	3	3
521	3	3	3	3	3	3	2	3	3
522	3	3	3	3	3	3	3	3	3
523	4	3	3	4	3	3	4	3	4
524	2	4	4	3	4	4	4	2	3
525	3	3	3	3	3	3	4	3	3
526	3	2	3	3	3	3	3	3	3
527	3	4	3	3	3	3	3	3	3
528	4	3	3	3	3	3	3	3	3



Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
529	3	3	2	3	3	3	3	3	3
530	3	3	3	3	3	3	3	3	3
531	3	3	3	3	3	3	3	3	3
532	3	4	3	3	3	3	3	3	3
533	3	4	4	4	4	4	4	4	4
534	3	3	3	3	3	3	3	3	3
535	3	3	3	3	4	3	3	3	3
536	4	3	4	3	4	4	3	3	3
537	3	3	3	3	3	3	3	3	3
538	3	2	3	3	3	3	3	3	3
539	3	3	3	3	3	3	3	3	3
540	3	3	3	3	3	3	3	3	3
541	3	3	3	3	3	3	3	3	3
542	4	3	3	4	3	3	3	3	3
543	3	3	4	3	4	4	2	4	4
544	3	3	3	3	3	3	2	3	3
545	3	3	3	3	3	3	3	3	3
546	3	3	3	3	3	3	3	3	3
547	3	3	3	3	3	3	3	3	3
548	3	3	3	3	3	3	3	3	3
549	4	4	4	4	4	4	4	4	4
550	3	4	4	3	3	3	4	3	4
551	3	3	3	3	3	3	3	3	3
552	3	3	3	3	3	3	3	4	3
553	3	3	3	3	3	3	2	3	3
554	3	2	3	3	3	3	2	3	3
555	3	4	4	3	3	3	3	3	3
556	3	3	3	3	3	3	3	3	3
557	3	3	3	3	3	3	3	3	3
558	3	3	3	3	3	3	3	3	3
559	3	3	3	3	3	2	4	3	4
560	3	3	3	3	3	3	3	3	3
561	3	4	4	3	4	3	4	3	4
562	3	3	3	3	3	3	3	3	3
563	4	4	4	4	4	4	4	4	4
564	4	3	3	4	4	4	4	4	4
565	3	3	3	3	3	3	3	3	3
566	3	3	3	3	3	3	4	3	3
567	2	2	3	1	3	3	3	3	2
568	3	2	3	3	3	3	3	3	2
569	4	4	4	4	4	4	4	4	4
570	3	3	3	3	3	3	3	3	3
571	3	2	2	2	2	3	3	2	2
572	3	3	3	3	3	3	2	3	3
573	3	3	3	2	3	3	2	3	3
574	3	4	3	3	3	3	3	3	3
575	3	3	3	3	3	3	3	3	3
576	3	3	3	3	3	3	3	3	3
577	3	4	3	3	3	2	3	3	3
578	3	3	3	3	3	3	3	3	3
579	3	3	3	3	3	3	3	3	3
580	3	2	4	3	3	3	3	3	3
581	4	4	3	3	3	3	2	3	3

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
582	3	3	3	3	3	3	3	3	3
583	3	3	3	3	3	3	3	3	3
584	3	3	3	3	3	2	2	3	3
585	4	4	4	4	3	3	4	3	3
586	3	3	3	3	3	3	3	3	3
587	3	3	3	4	3	4	4	3	3
588	3	3	4	3	4	4	4	4	4
589	3	3	3	3	3	3	3	3	3
590	3	2	3	2	2	3	2	3	3
591	3	3	3	3	3	3	3	3	3
592	3	3	3	3	3	3	3	3	3
593	3	3	3	3	3	2	3	3	3
594	3	3	3	3	3	3	4	3	3
595	3	3	3	3	3	3	4	3	3
596	4	3	3	3	3	4	3	3	3
597	3	3	3	3	3	3	3	3	3
598	3	4	3	2	3	3	3	3	3
599	3	2	2	3	3	3	4	3	3
600	3	3	3	3	3	3	3	3	3
601	4	3	4	4	3	4	3	3	3
602	4	4	4	4	4	3	4	3	4
603	3	4	3	3	3	3	3	3	3
604	3	4	3	3	3	3	2	3	3
605	3	2	3	3	3	3	2	3	3
606	2	3	2	2	3	3	3	3	3
607	3	3	3	3	3	3	2	3	3
608	4	3	3	3	3	3	3	3	3
609	3	3	3	3	3	3	3	3	3
610	4	4	4	3	3	3	4	3	4
611	4	4	4	4	4	4	4	4	4
612	3	3	3	3	3	3	3	3	3
613	4	3	3	4	3	3	3	3	4
614	3	3	3	3	3	3	3	3	3
615	3	3	3	3	3	3	3	3	3
616	3	4	3	3	3	3	3	3	3
617	3	4	3	3	3	3	3	3	3
618	3	3	3	3	3	3	3	3	3
619	4	4	4	3	4	3	3	4	4
620	4	4	3	3	3	4	3	3	4
621	3	4	3	4	3	3	3	3	3
622	3	3	3	3	3	3	3	3	3
623	3	3	3	3	3	3	3	3	3
624	3	2	2	2	3	2	2	2	3
625	3	2	3	3	3	3	3	3	3
626	3	3	3	3	3	3	3	3	3
627	3	4	3	3	3	3	3	3	3
628	3	3	3	3	3	3	3	3	3
629	3	3	3	2	3	3	2	3	3
630	3	4	3	3	3	3	3	3	3
631	2	2	2	3	3	3	2	2	3
632	3	3	3	3	3	3	3	3	3
633	3	3	3	3	3	3	3	3	3
634	3	2	2	3	3	2	3	3	2

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
635	2	3	3	2	2	3	2	3	2
636	3	1	1	1	2	3	3	3	2
637	3	2	2	2	3	3	2	2	3
638	3	2	3	3	3	3	3	3	3
639	3	3	3	3	3	3	3	3	3
640	3	1	3	2	3	3	2	2	3
641	3	3	3	3	3	3	2	3	3
642	3	4	3	3	3	4	3	4	3
643	3	3	3	3	3	3	3	3	3
644	3	3	3	3	3	3	3	3	3
645	2	2	3	2	3	2	2	3	3
646	3	3	3	3	3	3	3	3	3
647	3	3	3	3	3	3	2	3	3
648	3	3	3	2	3	2	3	2	2
649	3	2	2	2	2	2	3	2	2
650	4	3	4	3	3	3	3	3	3
651	2	3	3	3	4	2	3	3	3
652	3	3	3	3	4	3	3	3	3
653	3	3	3	3	3	3	3	3	3
654	3	2	3	3	3	3	1	3	2
655	3	3	3	3	3	3	3	3	3
656	3	3	3	2	3	3	2	3	3
657	3	3	3	3	3	3	3	3	3
658	3	4	3	3	3	3	3	3	3
659	4	4	4	4	4	4	4	4	4
660	2	2	2	3	3	3	3	3	3
661	2	3	2	3	3	2	2	3	2
662	3	3	3	3	3	3	3	3	3
663	3	2	3	2	2	2	2	2	2
664	3	3	3	3	3	3	3	3	3
665	3	3	3	3	4	3	3	3	3
666	3	3	3	3	3	3	3	3	3
667	3	3	3	3	3	3	2	3	3
668	3	3	3	3	3	3	3	3	3
669	3	1	3	3	3	3	2	3	3
670	3	3	3	3	3	3	3	3	3
671	3	4	3	3	4	3	3	3	3
672	4	4	4	4	4	4	4	4	4
673	3	3	3	3	3	3	3	3	3
674	3	3	3	4	3	3	2	3	3
675	3	3	3	3	3	3	3	3	3
676	3	3	3	3	3	3	2	3	3
677	3	3	3	3	3	3	3	3	3
678	4	3	3	4	4	4	3	4	4
679	3	3	3	3	3	3	3	3	3
680	3	3	3	3	3	3	3	3	3
681	3	2	2	3	3	3	3	3	3
682	1	1	2	3	1	4	2	3	1
683	3	4	3	3	3	3	4	3	3
684	2	2	2	2	3	2	3	3	3
685	2	3	3	2	3	3	3	3	3
686	3	4	3	3	3	3	3	3	3
687	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
688	3	3	3	3	3	3	3	3	3
689	3	3	3	3	3	3	3	3	3
690	3	3	3	3	3	3	3	3	3
691	3	4	3	3	3	3	2	3	3
692	3	3	3	3	3	2	3	3	3
693	1	2	3	2	3	1	2	2	2
694	3	4	3	3	3	3	3	3	3
695	3	3	3	3	3	3	3	3	3
696	3	2	3	2	4	3	2	3	4
697	3	3	3	2	2	2	2	2	2
698	2	2	2	2	2	2	2	2	2
699	3	1	2	2	2	2	2	2	2
700	3	2	3	2	3	2	2	2	2
701	3	3	3	3	3	3	3	3	3
702	3	2	2	2	2	3	2	2	2
703	3	2	3	3	3	3	2	2	2
704	3	2	2	2	3	2	3	3	3
705	3	2	3	3	3	3	3	3	3
706	3	3	3	3	3	3	3	3	3
707	3	2	3	3	3	3	3	3	3
708	2	2	3	2	3	3	2	3	2
709	3	2	3	3	3	3	3	3	3
710	3	3	3	2	3	3	3	3	2
711	3	3	3	3	3	3	3	3	3
712	3	4	3	3	4	3	3	3	3
713	3	3	3	3	3	3	3	3	3
714	3	3	3	3	3	3	3	3	3
715	3	3	3	3	3	3	3	3	3
716	3	2	3	2	3	3	2	3	3
717	3	3	3	3	3	2	2	3	3
718	3	3	3	3	3	3	3	3	3
719	3	3	3	3	3	3	3	3	3
720	2	3	3	3	3	3	3	3	3
721	3	3	3	3	3	3	3	3	3
722	3	3	3	3	3	3	3	3	3
723	4	3	3	3	3	3	4	3	3
724	3	2	2	1	2	3	2	3	2
725	3	2	3	3	3	3	3	3	3
726	3	2	3	3	3	3	3	2	3
727	3	4	3	3	3	3	3	3	3
728	3	2	3	3	3	2	3	3	3
729	3	1	2	4	3	2	1	3	2
730	3	2	3	2	3	2	2	2	3
731	3	3	3	3	4	3	3	3	3
732	4	4	4	4	4	3	4	4	4
733	3	2	3	2	3	3	3	3	3
734	4	4	4	4	4	4	4	4	4
735	4	3	4	4	4	4	4	4	4
736	3	3	3	3	3	3	3	3	3
737	3	3	3	3	3	3	3	2	3
738	3	2	2	2	2	2	2	3	2
739	3	3	3	3	3	2	3	3	3
740	3	2	3	3	3	2	3	3	3

Nomor Responden	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
741	3	3	3	3	4	3	3	3	3
742	3	4	3	3	4	3	3	3	3
743	4	4	3	4	4	4	4	4	4
744	3	2	3	3	3	3	3	3	3
745	3	3	3	3	4	3	3	3	4
746	3	2	3	2	3	3	2	3	3
747	3	3	3	2	3	3	3	3	3
748	3	4	3	3	3	3	4	4	4
749	3	3	3	3	3	3	3	3	3
750	3	4	3	3	3	3	3	3	2
751	4	4	4	4	4	4	4	4	4
752	3	3	3	3	3	3	3	3	3
753	3	3	3	3	3	3	2	2	3
754	2	1	3	2	3	3	2	3	3
755	4	4	4	3	4	4	3	4	3
756	3	3	3	2	3	3	4	3	3
757	3	2	3	2	3	3	3	3	3
<b>Total Nilai Per Unsur/Dimensi</b>	<b>2327</b>	<b>2265</b>	<b>2304</b>	<b>2229</b>	<b>2333</b>	<b>2279</b>	<b>2218</b>	<b>2297</b>	<b>2293</b>
<b>IKM per unsur/dimensi</b> = $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	<b>3,07</b>	<b>2,99</b>	<b>3,04</b>	<b>2,94</b>	<b>3,08</b>	<b>3,01</b>	<b>2,93</b>	<b>3,03</b>	<b>3,03</b>
<b>Total nilai semua unsur</b>	<b>20545</b>								
<b>Skor KM Total =</b> $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jlh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	<b>75,39</b>								

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

NILAI PERSE PSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	0,92-1,35	23,00-33,75	D	TIDAK BAIK
2	1,36-1,80	33,76-45,00	C-	KURANG BAIK
3	1,81-2,24	45,01-56,00	C	CUKUP BAIK
4	2,25-2,68	56,01-67,00	B-	BAIK (DENGAN CATATAN)
5	2,69-3,12	67,01-78,00	B	BAIK
6	3,13-3,56	78,01-89,00	A-	SANGAT BAIK
7	3,57-4,00	89,01-100,00	A	PELAYANAN PRIMA

## K. Nilai Indeks

No	UNSUR/DIMENSI PELAYANAN	Nilai Rata-Rata	Nilai Indeks
D1	COMPLIANCE (Kepatuhan)	3,07	0,34
D2	HANDLING COMPLAINT (Penanganan Pengaduan)	2,99	0,33
D3	ASSURANCE (Jaminan)	3,04	0,33
D4	RELIABILITY (Kehandalan)	2,94	0,32
D5	ABILITY TO SERVE (Kemampuan dalam memberikan layanan)	3,08	0,34
D6	CLARITY (Kejelasan)	3,01	0,33
D7	TANGIBILITY (Bukti Fisik)	2,93	0,32
D8	EMPATHY	3,03	0,33
D9	RESPONSIVNESS (daya Tanggap)	3,03	0,33
NILAI		3,02	2,99

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

## L. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
<b>IKM per unsur/dimensi</b>	<b>3,07</b>	<b>2,99</b>	<b>3,04</b>	<b>2,94</b>	<b>3,08</b>	<b>3,01</b>	<b>2,93</b>	<b>3,03</b>	<b>3,03</b>
Mutu kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 8	Prioritas 3	Prioritas 7	Prioritas 2	Prioritas 9	Prioritas 4	Prioritas 1	Prioritas 5	Prioritas 6
<b>Skor KM Total</b>	<b>75,39</b> Kesimpulan : Mutu Pelayanan “B” atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “ Baik”								

## M. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut Setiap Unit Kerja

### 1) Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
Total Nilai Per Unsur/Dimensi	1958	1920	1940	1879	1953	1919	1870	1929	1932
Total nilai semua unsur	17300								
IKM per unsur/dimensi = $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	3,09	3,03	3,06	2,97	3,09	3,03	2,95	3,05	3,05
Mutu kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 8	Prioritas 3	Prioritas 7	Prioritas 2	Prioritas 9	Prioritas 4	Prioritas 1	Prioritas 5	Prioritas 6
Skor KM Total = $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jlh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	<b>75,92</b> Kesimpulan : Mutu Pelayanan “B” atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “Baik”								

### 2) Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
Total Nilai Per Unsur/Dimensi	433	426	433	412	436	419	421	429	424
Total nilai semua unsur	3833								
IKM per unsur/dimensi = $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	3,07	3,02	3,07	2,92	3,09	2,97	2,99	3,04	3,01
Mutu kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 7	Prioritas 5	Prioritas 8	Prioritas 1	Prioritas 9	Prioritas 2	Prioritas 3	Prioritas 6	Prioritas 4
Skor KM Total = $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jlh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	<b>75,51</b> Kesimpulan : Mutu Pelayanan “B” atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “Baik”								

### 3) Bagian Keuangan

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
Total Nilai Per Unsur/Dimensi	345	342	341	330	347	339	333	340	336
Total nilai semua unsur	3053								
IKM per unsur/dimensi = $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	3,11	2,99	3,08	2,93	3,10	2,99	2,92	3,04	3,02
Mutu kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 8	Prioritas 3	Prioritas 7	Prioritas 2	Prioritas 9	Prioritas 4	Prioritas 1	Prioritas 6	Prioritas 5
Skor KM Total = $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jlh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	<b>75,49</b> Kesimpulan : Mutu Pelayanan “B” atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “Baik”								

### 4) Pusat Penelitian, Pengembangan dan Pemberdayaan Masyarakat (P4M)

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
Total Nilai Per Unsur/Dimensi	884	849	874	833	879	848	829	864	858
Total nilai semua unsur	7718								
IKM per unsur/dimensi = $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	3,17	3,14	3,13	3,03	3,18	3,11	3,06	3,12	3,08
Mutu kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 8	Prioritas 7	Prioritas 6	Prioritas 1	Prioritas 9	Prioritas 4	Prioritas 2	Prioritas 5	Prioritas 3
Skor KM Total = $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jlh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	<b>77,80</b> Kesimpulan : Mutu Pelayanan “B” atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “Baik”								



## 5) UPT. Logistik

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
Total Nilai Per Unsur/Dimensi	774	734	766	733	770	741	730	755	756
Total nilai semua unsur	6759								
IKM per unsur/dimensi = $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	3,07	2,91	3,04	2,91	3,06	2,94	2,90	3,00	3,00
Mutu kinerja	B	C	C	C	B	C	C	C	C
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 9	Prioritas 2	Prioritas 7	Prioritas 3	Prioritas 8	Prioritas 4	Prioritas 1	Prioritas 5	Prioritas 6
Skor KM Total = $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jlh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	<b>74,50</b> Kesimpulan : Mutu Pelayanan “B” atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “Baik”								

## 6) UPT. Pemeliharaan Peralatan dan Perbaikan

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
Total Nilai Per Unsur/Dimensi	597	569	580	562	590	569	569	580	578
Total nilai semua unsur	5194								
IKM per unsur/dimensi = $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	3,14	2,99	3,05	2,96	3,11	2,99	2,99	3,05	3,04
Mutu kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 9	Prioritas 2	Prioritas 7	Prioritas 1	Prioritas 8	Prioritas 4	Prioritas 3	Prioritas 6	Prioritas 5
Skor KM Total = $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jlh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	<b>75,94</b> Kesimpulan : Mutu Pelayanan “B” atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “Baik”								

## 7) UPT. Puskomedia

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
Total Nilai Per Unsur/Dimensi	438	425	432	414	436	425	409	431	427
Total nilai semua unsur	3837								
IKM per unsur/dimensi = $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	3,13	3,04	3,09	2,96	3,11	3,04	2,92	3,08	3,05
Mutu kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 9	Prioritas 3	Prioritas 7	Prioritas 2	Prioritas 8	Prioritas 4	Prioritas 1	Prioritas 6	Prioritas 5
Skor KM Total = $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jlh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	<b>76,13</b> Kesimpulan : Mutu Pelayanan “B” atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “Baik”								

## 8) Unit Pelayanan Masyarakat (UPM)

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9
Total Nilai Per Unsur/Dimensi	308	314	313	298	311	303	301	311	304
Total nilai semua unsur	2763								
IKM per unsur/dimensi = $\frac{\text{Total nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$	3,11	3,17	3,16	3,01	3,14	3,06	3,04	3,14	3,07
Mutu kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 5	Prioritas 9	Prioritas 8	Prioritas 1	Prioritas 7	Prioritas 3	Prioritas 2	Prioritas 6	Prioritas 4
Skor KM Total = $\frac{\text{Total nilai semua unsur}}{\text{jlh responden} \times \text{jlh unsur}} \times \frac{100}{4}$	<b>77,53</b> Kesimpulan : Mutu Pelayanan “B” atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan “Baik”								

**Rencana tindak lanjut perbaikan** dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling Kurang Baik hasilnya dan disusun untuk jangka pendek, menengah, atau jangka panjang

#### **N. Rekomendasi**

- 1) Melakukan perbaikan atas unsur layanan yang masih mendapat kategori C (kurang baik) serta melakukan upaya peningkatan hasil survei menjadi B (Baik) dan yang sudah Baik ditingkatkan lagi menjadi A (sangat baik).
- 2) Menindaklanjuti saran/masukan yang disampaikan responden dalam rangka perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan.
- 3) Melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan per Semester sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*)

## Daftar Pustaka

- Kementerian, P. R. (2017). *Permenpan RB 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Uni Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Kementerian PAN RB. (2017). *PERMENPAN NOMOR 17 TAHUN 2017, Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*.
- Menteri, P. A. N., & Tamin, F. (n.d.). *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Retrieved April 4, 2022, from [https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/NWYwZTQxMTE3Yzk3ZGEwNWRiMDIzMTVmMWQ5YzY5NGQyNzljOWViZA==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/NWYwZTQxMTE3Yzk3ZGEwNWRiMDIzMTVmMWQ5YzY5NGQyNzljOWViZA==.pdf)
- Rohmati, D. (2016). Implementasi Kualitas Pelayanan Pendekatan Carter dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan UJKS Koperasi Karyawan. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan Vol. 3, 3*.
- Ruhati. (2018). Implementasi Pelayanan Model CARTER Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Pinrang. *Cebtral Library Of State Of Islamic Institute Pare-Pare*.