



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

*HASIL KUISIONER
SURVEY PELAYANAN
TATA USAHA DAN
RUMAH TANGGA
BSML REGIONAL IV*

*TRIWULAN III
TAHUN 2022*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara. Seringkali pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi dirasa masih kurang maksimal oleh pelanggan eksternal (masyarakat) maupun pelanggan internal (orang yang berada dalam organisasi) sendiri. Pelayanan terhadap pelanggan internal sangatlah penting, karena menentukan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Jika pelayanan terhadap pelanggan internal terhambat, kinerja dan kualitas layanan ke bagian lainpun akan ikut terkena dampaknya. Sebaliknya, kualitas pelayanan internal yang baik akan menentukan kepuasan pegawai, selanjutnya pegawai akan memberikan pelayanan eksternal yang baik kepada pelanggan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 81 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Perdagangan, tugas Subbagian Tata Usaha yaitu melakukan penyusunan program, urusan kepegawaian, administrasi keuangan, perlengkapan, pengelolaan Barang Milik Negara, tata persuratan, kearsipan, dan rumah tangga Balai. Agar dapat melakukan tugas dan fungsinya dengan baik maka Subbagian Tata Usaha perlu berupaya meningkatkan berbagai kualitas pelayanannya khususnya kepada setiap pegawai dalam lingkup Balai.

Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga pada Balai Standardisasi Metrologi Legal (BSML) Regional IV, salah satunya adalah dengan melakukan survei kepuasan pegawai terhadap pelayanan ketatausahaan dan rumah tangga. Data Indeks Kepuasan Pegawai dapat menjadi bahan penilaian dan masukan terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pegawai.

Adapun Survei kepuasan pegawai ini dilakukan terhadap pelayanan Umum dan Rumah Tangga, Barang Milik Negara (BMN) dan Persediaan, Keuangan, Kepegawaian serta Persuratan dengan indikator penilaian Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan, Peralatan pendukung layanan, Kemampuan dalam memahami

kebutuhan pelanggan, Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan, Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan, Ketepatan waktu penyelesaian layanan, Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain, Kepuasan terhadap hasil layanan.

Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Subbagian Tata Usaha. Berbagai Informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi pegawai terhadap kinerja pelayanan Subbagian Tata Usaha.

B. Maksud dan Tujuan

Survei kepuasan pegawai ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pegawai terhadap pelayanan tata usaha dan rumah tangga Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV;
2. Mengetahui kinerja bagian Tata Usaha secara berkala;
3. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari bagian Tata Usaha;
4. Bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan Bagian Tata Usaha guna peningkatan kinerja dan pelayanan.

BAB II METODOLOGI KUISIONER

A. Populasi

Pada kuisisioner ini, yang menjadi populasi adalah seluruh PNS dan PPNNP yang berada dikantor BSML Regional IV dengan rincian sebagaimana yang terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Populasi pegawai BSML Regional IV

No	Keterangan	Jumlah
1	PNS	17
2	PPNNP	6
Total		23

B. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa Kuisisioner melalui alamat <https://forms.gle/bGsQqdtjgFjs7wrD8>, periode pengisian data dimulai pada tanggal 26 September 2022 s.d 11 Oktober 2022.

C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pada kuisisioner ini digunakan kuisisioner tertutup disertai dengan pilihan jawaban yang sudah ditentukan. Pedoman untuk pengukuran variabel di atas adalah dengan menggunakan *5 point linked Scale* Sugiyono (2008) dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 2
Kategori Jawaban

No	Jawaban	Poin
1	Sangat setuju	7
2	Setuju	6
3	Kurang setuju	5
4	Tidak setuju	4
5	Sangat tidak setuju	3

Untuk menghitung skor jawaban responden, maka digunakan rumus analisis soal tes (Surakhmad 1998) sebagai berikut:

$$K = (B/N) \times 100$$

K = skor rata-rata

B = jumlah skor masing-masing variabel

N = Jumlah skor maksimum

Untuk melihat kategori skor dapat menggunakan skala likert (Sugiyono, 2008) sebagai berikut

Tabel 3
Kategori Skor

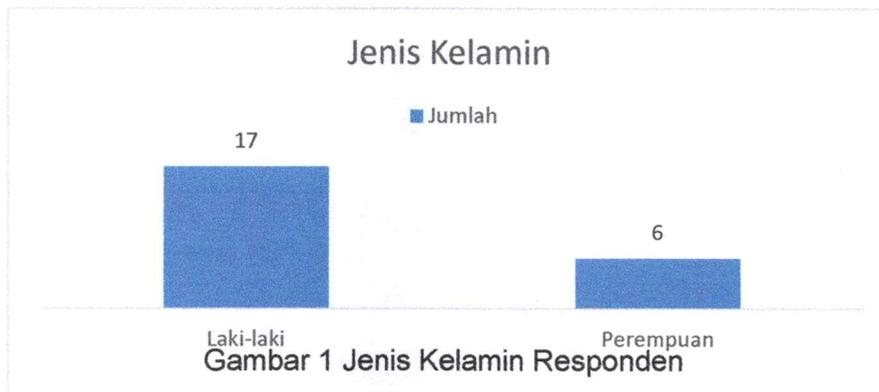
Nilai	Kategori
0,00 – 24,99	Sangat baik
25,00 – 43,75	Tidak baik
43,76 – 62,50	Kurang baik
62,51 – 81,25	Baik
81,26 – 100	Sangat baik

BAB III
HASIL KUISIONER

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

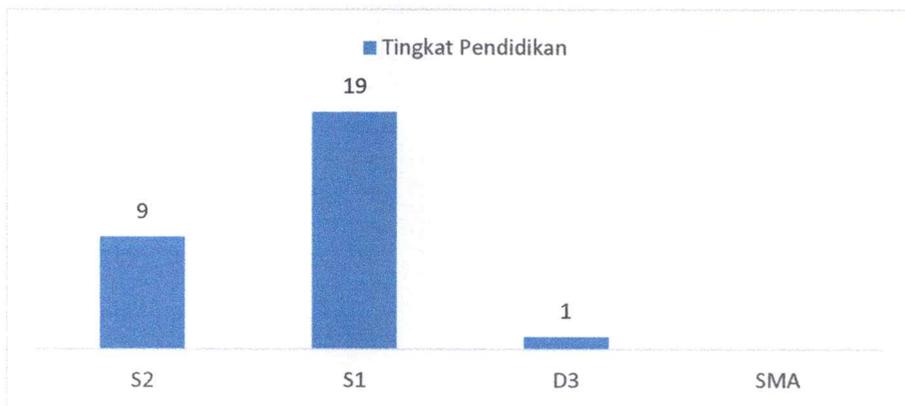
Berikut karakteristik responden yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan:

a. Karakteristik Jenis Kelamin



Gambar 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu 23 responden yang terdiri atas: 17 laki-laki dan 6 perempuan

b. Karakteristik Tingkat Pendidikan



Gambar 2 Grafik Tingkat Pendidikan

Gambar 2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan yaitu 23 responden yang terdiri atas: 9 orang pendidikan S2, 13 orang pendidikan S1 dan 1 orang pendidikan D3.

B. DESKRIPSI HASIL SETIAP VARIABEL KUISIONER

Pada penelitian ini terdapat 5 (lima) variabel Penilaian. Berikut dipaparkan deskripsi mengenai kelima variabel tersebut

1. Pelayanan Ketatausahaan pada bagian Umum dan Rumah Tangga

Survei kepuasan pegawai terhadap pelayanan ketatausahaan mencakup bagian Umum dan Rumah Tangga. Adapun hasil survei terhadap layanan umum dan rumah tangga adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Survei Ketatausahaan Umum dan Rumah Tangga

No	Indikator Penilaian	Frekuensi Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayananpenerima layanan	10	9	1	2	0
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	11	9	0	2	0
3	Peralatan pendukung layanan	10	12	1	0	0
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	10	10	2	1	0
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	10	10	2	1	0
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	10	10	2	1	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	11	9	0	2	0
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	11	9	2	1	0
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	11	9	2	1	0

Berdasarkan Frekuensi Jawaban di atas maka dapat dihitung Indeks Skor Ketatausahaan Umum dan Rumah Tangga dengan menggunakan skala likert sebagai berikut

No	Indikator Penilaian	BOBOT SKOR					Total
		SS (7)	S (6)	KS (5)	TS (4)	STS (3)	
1	Kedisiplinan/tangg ungjawab petugas	10	9	1	2	0	141

	elayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan						
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	11	9	0	2	0	143
3	Peralatan pendukung layanan	10	12	1	0	0	147
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	10	10	2	1	0	144
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	10	10	2	1	0	144
	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	10	10	2	1	0	144
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	11	9	0	2	0	143
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	11	9	2	1	0	145
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	11	9	2	1	0	145
TOTAL SKOR							1269

Adapun untuk variabel Ketatausahaan Umum dan Rumah diperoleh hasil:

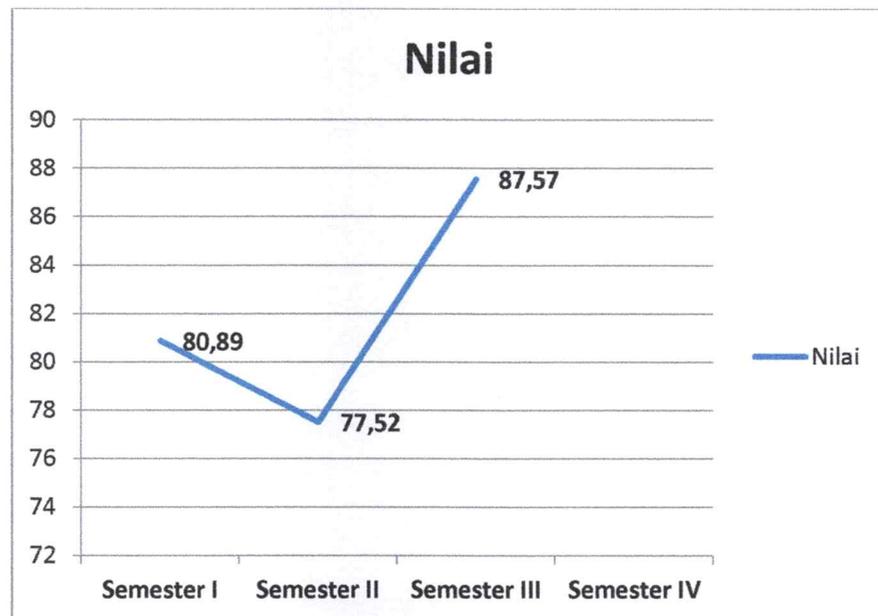
B = Skor variabel adalah 1269

N = Skor maksimum adalah $7 \times 23 \times 9 = 1449$

K = $(1269/1449) \times 100 = 87,57$ (**Sangat Baik**)

Dari skor di atas kita dapat melihat bahwa skor dari variabel Ketatausahaan Umum dan Rumah Tangga berdasarkan hasil kuisisioner adalah 87,57 (**Sangat Baik**)

Apabila kita bandingkan dengan periode sebelumnya maka nilai kuisisioner pada variable Ketatausahaan Umum dan Rumah Tangga adalah menurun sebagaimana pada grafik berikut:



Nilai 87.57 menunjukkan orientasi Ketatausahaan Umum dan Rumah Tangga berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini hendaknya dapat ditingkatkan pada periode berikutnya.

2. Pelayanan Ketatausahaan pada bagian BMN dan Persediaan

Survei kepuasan pegawai terhadap pelayanan ketatausahaan mencakup bagian BMN dan Persediaan. Adapun hasil survei terhadap layanan BMN dan persediaan adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Survei Ketatausahaan BMN dan Persediaan

No	Indikator Penilaian	Frekuensi Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayananpenerima layanan	11	9	2	0	0

2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	11	9	1	1	0
3	Peralatan pendukung layanan	11	9	2	1	0
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	11	9	1	0	1
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	10	9	3	0	1
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	10	10	2	1	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	10	10	0	1	1
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	10	10	1	0	1
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	9	11	2	1	0

Berdasarkan Frekuensi Jawaban di atas maka dapat dihitung Indeks Skor BMN dan Persediaan dengan menggunakan skala likert sebagai berikut:

No	Indikator Penilaian	BOBOT SKOR					Total
		SS (7)	S (6)	KS (5)	TS (4)	STS (3)	
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	11	9	2	0	0	145
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	11	9	1	1	0	144
3	Peralatan pendukung layanan	11	9	2	1	0	145
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	11	9	1	0	1	143
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	10	9	3	0	1	142
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	10	10	2	1	0	144
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	10	10	0	1	1	141
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	10	10	1	0	1	142
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	9	11	2	1	0	143
TOTAL SKOR							1289

Adapun untuk variabel BMN dan Persediaan diperoleh hasil:

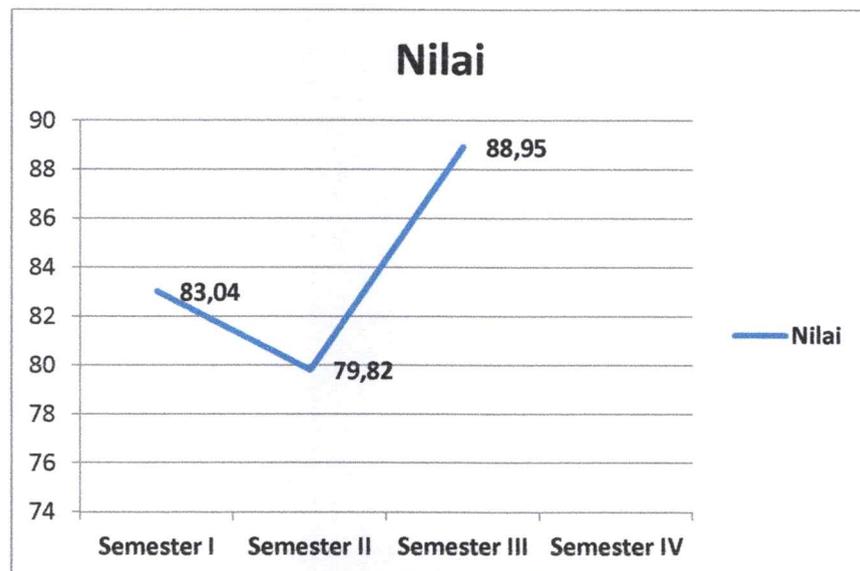
B = Skor variabel adalah 1289

N = Skor maksimum adalah $7 \times 23 \times 9 = 1449$

$K = (1289/1449) \times 100 = 88,95$ (**Sangat Baik**)

Dari skor di atas kita dapat melihat bahwa skor dari variabel BMN dan Persediaan berdasarkan hasil kuisisioner adalah 88,95 (**Sangat Baik**)

Apabila kita bandingkan dengan periode sebelumnya maka nilai kuisisioner pada variable BMN dan Persediaan mengalami peningkatan sebagaimana pada grafik berikut:



88,95 (**Sangat Baik**) menunjukkan orientasi BMN dan Persediaan berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini hendaknya dapat ditingkatkan pada periode berikutnya.

Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan Nilai ini bermakna tentang perihal rasa bertanggung jawab atas kepercayaan dan kewenangan yang diberikan. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi wajib dijunjung dan tertanam dalam diri ASN. Nilai ini diperlukan karena ASN dibekali dengan sumber daya oleh negara yang sudah barang tentu berupa entitas yang harus

dipertanggungjawabkan. ASN diharapkan untuk menggunakan kekayaan dan barang milik Negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien. Untuk mengetahui bagaimana implementasi akuntabel pada BSML Regional IV, berikut dipaparkan frekuensi jawaban responden terhadap kuisisioner pada masing-masing indikator

3. Pelayanan Ketatausahaan pada bagian Keuangan

Survei kepuasan pegawai terhadap pelayanan ketatausahaan mencakup bagian Keuangan. Adapun hasil survei terhadap layanan keuangan adalah sebagai berikut

Tabel 3
Hasil Survei Ketatausahaan bagian Keuangan

No	Indikator Penilaian	Frekuensi Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	1	22	0	0	0
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	12	7	3	1	0
3	Peralatan pendukung layanan	9	10	4	0	0
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	10	10	2	1	0
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	11	9	2	1	0
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	12	8	2	1	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	12	8	1	1	1
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	11	8	3	0	1
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	12	8	2	1	0

Berdasarkan Frekuensi Jawaban di atas maka dapat dihitung Indeks Skor Akuntabel dengan menggunakan skala likert sebagai berikut

No	Indikator Penilaian	BOBOT SKOR					Total
		SS (7)	S (6)	KS (5)	TS (4)	STS (3)	
1	Kedisiplinan/tangg ungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayananpenerim a layanan	1	22	0	0	0	132
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	12	7	3	1	0	145
3	Peralatan pendukung layanan	9	10	4	0	0	143
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	10	10	2	1	0	144
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	11	9	2	1	0	145
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	12	8	2	1	0	146
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	12	8	1	1	1	144
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/kompl ain	11	8	3	0	1	143
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	12	8	2	1	0	146
TOTAL SKOR							1288

Adapun untuk variabel Ketatausahaan Bagian Keuangan diperoleh hasil:

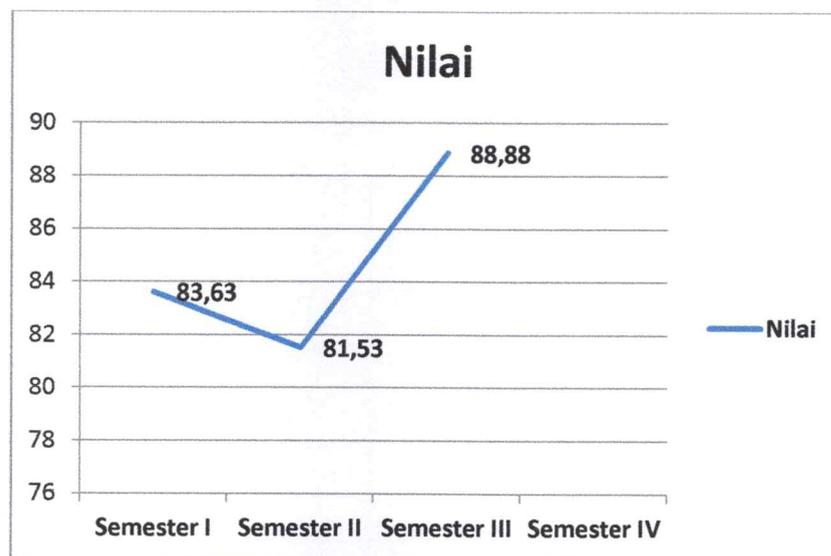
B = Skor variabel adalah 1288

$N = \text{Skor maksimum adalah } 7 \times 23 \times 9 = 1449$

$K = (1288/1449) \times 100 = 88,88$ (**Sangat Baik**)

Dari skor di atas kita dapat melihat bahwa skor dari variabel Ketatausahaan Bagian Keuangan berdasarkan hasil kuisisioner adalah 88,88 (**Sangat Baik**)

Apabila kita bandingkan dengan periode sebelumnya maka nilai kuisisioner pada variable Ketatausahaan bagian Keuangan mengalami peningkatan sebagaimana pada grafik berikut:



Nilai 88.88 menunjukkan orientasi Ketatausahaan bagian Keuangan berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini hendaknya dapat ditingkatkan pada periode berikutnya

4. Pelayanan Ketatausahaan pada bagian Kepegawaian

Survei kepuasan pegawai terhadap pelayanan ketatausahaan mencakup bagian Kepegawaian. Adapun hasil survei terhadap layanan kepegawaian adalah sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Survei Ketatausahaan bagian Kepegawaian

No	Indikator Penilaian	Frekuensi Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayananpenerima layanan	10	9	4	0	0

2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	11	9	3	0	0
3	Peralatan pendukung layanan	11	9	3	0	0
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	10	10	3	0	0
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	10	10	3	0	0
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	10	10	2	1	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	10	9	3	1	0
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	10	10	3	0	0
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	10	9	4	0	0

Berdasarkan Frekuensi Jawaban di atas maka dapat dihitung Indeks Skor

Akuntabel dengan menggunakan skala likert sebagai berikut

No	Indikator Penilaian	BOBOT SKOR					Total
		SS (7)	S (6)	KS (5)	TS (4)	STS (3)	
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	10	9	4	0	0	144
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	11	9	3	0	0	146
3	Peralatan pendukung layanan	11	9	3	0	0	146
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	10	10	3	0	0	145
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	10	10	3	0	0	145
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	10	10	2	1	0	144
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	10	9	3	1	0	143
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	10	10	3	0	0	145
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	10	9	4	0	0	144
TOTAL SKOR							1302

Adapun untuk variabel Ketatausahaan Bagian kepegawaian diperoleh hasil:

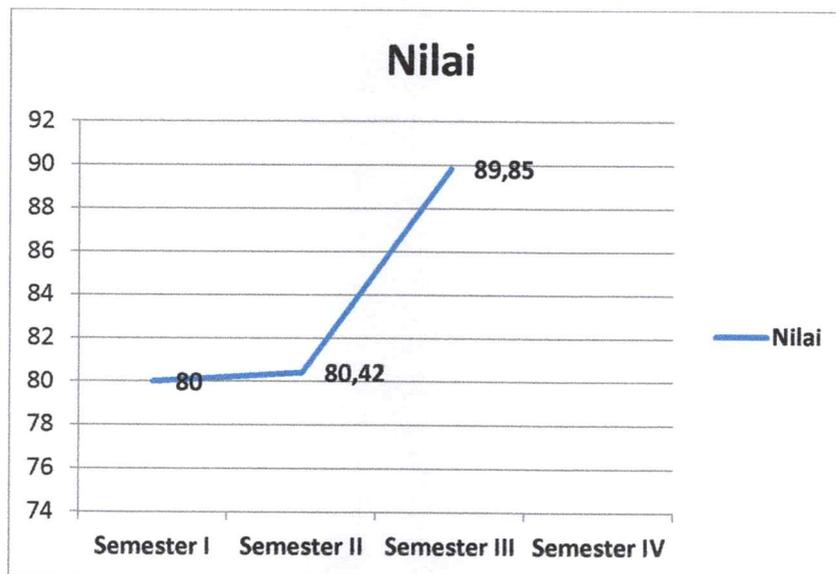
B = Skor variabel adalah 1302

N = Skor maksimum adalah $7 \times 23 \times 9 = 1449$

$K = (1302/1449) \times 100 = 89,85$ (**Sangat Baik**)

Dari skor di atas kita dapat melihat bahwa skor dari variabel Ketatausahaan Bagian Kepegawaian berdasarkan hasil kuisioner adalah 89,85 (**Sangat Baik**)

Apabila kita bandingkan dengan periode sebelumnya maka nilai kuisioner pada variable Ketatausahaan bagian Kepegawaian adalah meningkat sebagaimana pada grafik berikut:



Nilai 89,85 menunjukkan orientasi Ketatausahaan Bagian Kepegawaian berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini hendaknya dapat ditingkatkan pada periode berikutnya

5. Pelayanan Ketatausahaan Bagian Persuratan

Survei kepuasan pegawai terhadap pelayanan ketatausahaan mencakup bagian Persuratan. Adapun hasil survei terhadap layanan persuratan adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Hasil Survei Ketatausahaan bagian Persuratan

No	Indikator Penilaian	Frekuensi Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	11	1	2	0	0
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	12	9	2	0	0
3	Peralatan pendukung layanan	11	10	2	0	0
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	11	10	2	0	0
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	11	10	2	0	0
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	11	10	2	0	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	11	10	2	0	0
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	11	9	3	0	0
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	11	10	2	0	0

Berdasarkan Frekuensi Jawaban di atas maka dapat dihitung Indeks Skor

Akuntabel dengan menggunakan skala likert sebagai berikut

No	Indikator Penilaian	BOBOT SKOR					Total
		SS (7)	S (6)	KS (5)	TS (4)	STS (3)	
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	11	1	2	0	0	147
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	12	9	2	0	0	148

3	Peralatan pendukung layanan	11	10	2	0	0	147
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	11	10	2	0	0	147
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	11	10	2	0	0	147
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	11	10	2	0	0	147
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	11	10	2	0	0	144
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	11	9	3	0	0	146
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	11	10	2	0	0	147
TOTAL SKOR							1320

Adapun untuk variabel Ketatausahaan Bagian persuratan diperoleh hasil:

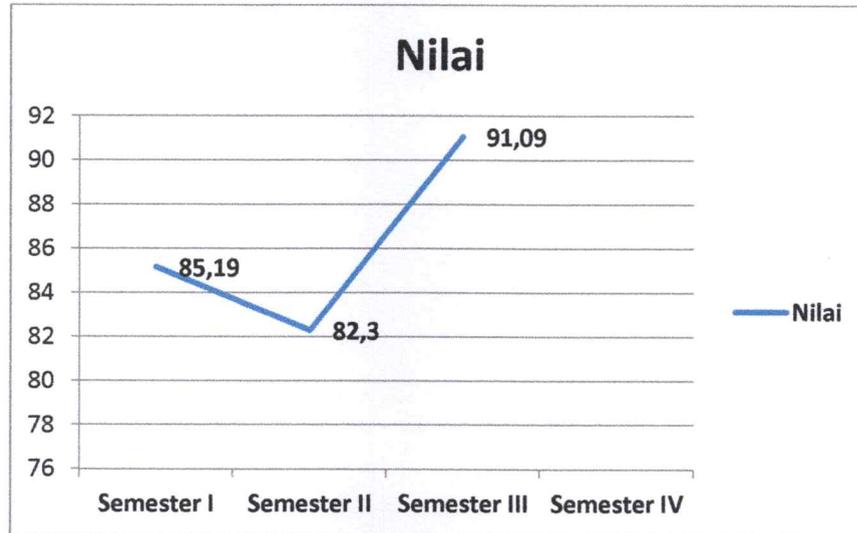
B = Skor variabel adalah 1320

N = Skor maksimum adalah $7 \times 23 \times 9 = 1449$

K = $(1320/1449) \times 100 = 91,09$ (**Sangat Baik**)

Dari skor di atas kita dapat melihat bahwa skor dari variabel Ketatausahaan Bagian Kepegawaian berdasarkan hasil kuisioner adalah 91,09 (**Sangat Baik**)

Apabila kita bandingkan dengan periode sebelumnya maka nilai kuisisioner pada variable Ketatausahaan bagian Persuratan mengalami peningkatan sebagaimana pada grafik berikut:



Nilai 82.3 menunjukkan orientasi Ketatausahaan Bagian Persuratan berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini hendaknya dapat ditingkatkan pada periode berikutnya

PERHITUNGAN INDEKS SURVEI PELAYANAN KETATAUSAHAAN TRIWULAN II TAHUN 2022

Adapun indeks secara keseluruhan terkait Survey Pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga di BSML Regional IV Triwulan II Tahun 2022 adalah sebagai berikut

Tabel 6
Hasil Kuisisioner Survey Pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga Triwulan II Tahun 2022

PERNYATAAN	SKOR SURVEI	SKOR MAKSIMAL
Umum dan Rumah Tangga		
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayananpenerima layanan	141	161
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	143	161
Peralatan pendukung layanan	147	161
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	144	161
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	144	161

Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	144	161
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	143	161
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	143	161
Kepuasan terhadap hasil layanan	145	161
BMN dan Persediaan		
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	145	161
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	144	161
Peralatan pendukung layanan	145	161
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	143	161
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	142	161
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	144	161
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	141	161
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	100	161
Kepuasan terhadap hasil layanan	143	161
Keuangan		
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	132	161
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	145	161
Peralatan pendukung layanan	143	161
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	144	161
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	145	161
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	146	161
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	144	161
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	143	161
Kepuasan terhadap hasil layanan	146	161
Kepegawaian		
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	144	161
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	146	161
Peralatan pendukung layanan	146	161
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	145	161
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	145	161
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	144	161
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	143	161
Kecepatan dalam menanggapi	145	161

pengaduan/komplain		
Kepuasan terhadap hasil layanan	144	161
Persuratan		
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	147	161
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	148	161
Peralatan pendukung layanan	147	161
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	147	161
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	147	161
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	147	161
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	144	161
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	146	161
Kepuasan terhadap hasil layanan	147	161
TOTAL	6451	7245
INDEKS CAPAIAN PELAYANAN TATA USAHA DAN RUMAH TANGGA TRIWULAN II (Skor Survei/Skor Maksimal)*100		89,04%

SARAN SURVEI PELAYANAN KETATAUSAHAAN TRIWULAN II TAHUN 2022

Berdasarkan hasil Kuisisioner Survey Pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga Periode Triwulan II Tahun 2022 di atas, maka terdapat beberapa saran dan masukan sebagai berikut:

1. Okelah
2. Petugas agar lebih teliti dalam belanja kebutuhan ATK
3. Pertahankan Prestasi yang sudah dicapai

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan kuisisioner untuk melihat implementasi Core Values Survey Pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga pada BSML Regional IV, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Skor Pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga pada BSML Regional IV adalah **89.08** Hal ini sudah termasuk dalam kategori Sangat Baik.
2. Skor Pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga pada BSML Regional IV untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut

Tabel 19
Hasil Kuisisioner Setiap Variabel

Variabel	Skor
Umum dan Rumah Tangga	87,57
BMN dan Persediaan	88,95
Keuangan	88,88
Kepegawaian	89,85
Persuratan	91,09

Dari data di atas kita dapat melihat bahwa variabel Pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga dengan skor tertinggi adalah pada variabel Persuratan dengan skor **91,09**. Adapun skor terendah adalah Umum dan Rumah Tangga dengan skor **87,57**

3. Dari setiap indikator pernyataan yang ada, indikator pernyataan dengan skor paling tinggi adalah Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Adapun indikator dengan skor paling rendah adalah Ketepatan waktu penyelesaian layanan

Mengetahui
Kepala BSML Regional IV

Aris Kusnandar

Lampiran

KUISIONER BSML REGIONAL IV

 bsml.447770@gmail.com (not shared) [Switch accounts](#)



KUISIONER LAYANAN KETATAUSAHAAN BSML REGIONAL IV

Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan pegawai terhadap pelayanan tata usaha dan rumah tangga Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan pegawai terhadap pelayanan tata usaha dan rumah tangga yang sangat bermanfaat bagi Balai Standardisasi Metrologi Legal Regional IV.



LAYANAN UMUM DAN RUMAH TANGGA

	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>				
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	<input type="radio"/>				
Peralatan pendukung layanan	<input type="radio"/>				
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	<input type="radio"/>				
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	<input type="radio"/>				
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	<input type="radio"/>				
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	<input type="radio"/>				
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	<input type="radio"/>				
Kepuasan terhadap hasil layanan	<input type="radio"/>				

LAYANAN BMN DAN PERSEDIAAN

	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>				
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	<input type="radio"/>				
Peralatan pendukung layanan	<input type="radio"/>				
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	<input type="radio"/>				
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	<input type="radio"/>				
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	<input type="radio"/>				
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	<input type="radio"/>				
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	<input type="radio"/>				
Kepuasan terhadap hasil layanan	<input type="radio"/>				

LAYANAN KEUANGAN

	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>				
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	<input type="radio"/>				
Peralatan pendukung layanan	<input type="radio"/>				
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	<input type="radio"/>				
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	<input type="radio"/>				
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	<input type="radio"/>				
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	<input type="radio"/>				
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	<input type="radio"/>				
Kepuasan terhadap hasil layanan	<input type="radio"/>				

LAYANAN KEPEGAWAIAN

	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>				
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	<input type="radio"/>				
Peralatan pendukung layanan	<input type="radio"/>				
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	<input type="radio"/>				
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	<input type="radio"/>				
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	<input type="radio"/>				
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	<input type="radio"/>				
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	<input type="radio"/>				
Kepuasan terhadap hasil layanan	<input type="radio"/>				

LAYANAN PERSURATAN

	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	<input type="radio"/>				
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	<input type="radio"/>				
Peralatan pendukung layanan	<input type="radio"/>				
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	<input type="radio"/>				
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	<input type="radio"/>				
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	<input type="radio"/>				
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	<input type="radio"/>				
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	<input type="radio"/>				
Kepuasan terhadap hasil layanan	<input type="radio"/>				

SARAN DAN MASUKAN

Your answer

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

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

Google Forms

