



KEMENTERIAN
PERDAGANGAN
REPUBLIK INDONESIA

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

*TRIWULAN II
TAHUN 2022*



DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Daftar Tabel.....	ii
Daftar Gambar	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II METODOLOGI KUISIONER	3
A. Populasi	3
B. Teknik Pengumpulan Data	3
C. Teknik Pengolahan dan analisis data	3
BAB III HASIL PENELITIAN KUISIONER	5
A. Karakteristik Responden	5
B. Deskripsi Hasil Setiap Variabel Responden	6
C. Perhitungan Indeks Survey Pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga Semester I Tahun 2022.....	17
BAB V PENUTUP	19
A. Saran	19
B. Kesimpulan	20

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nama Tabel	Hal
1 Populasi Pegawai BSML Regional IV.....	3
2 Kategori Jawaban	3
3. Kategori Skor	4
4 Karakteristik Jenis Kelamin	5
5 Karakteristik Tingkat Pendidikan	5
5 Bobot Skor Ketatausahaan Umum dan Rumah Tangga	6
6 Variabel Ketatausahaan Umum dan Rumah Tangga	7
7 Bobot Skor Ketatausahaan BMN dan Persediaan.....	8
8 Variabel Ketatausahaan BMN dan Persediaan	9
9 Bobot Skor Ketatausahaan Bagian Keuangan	10
10 Variabel Ketatausahaan Bagian Keuangan	11
11 Bobot Skor Ketatausahaan Bagian Kepegawaian.....	12
12 Variabel Ketatausahaan Bagian Kepegawaian	13
13 Bobot Skor Ketatausahaan Bagian Persuratan.....	14
14 Variabel Ketatausahaan Bagian Persuratan	15
15 Hasil Kuisisioner Survey Pelayanan Ketatausahaan dan Rumah Tangga Triwulan I Tahun 2022	18

DAFTAR GAMBAR

Nama Gambar	Hal
1 Jenis Kelamin	5
2 Tingkat Pendidikan	5

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	24
2	PPNNP	6
Total		29

B. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa Kuisisioner melalui alamat <https://forms.gle/bGsQqdtjgFjs7wrD8>, periode pengisian data dimulai pada tanggal 28 Juni 2022 s.d 1 Jul 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	5
2	Setuju	4
3	Kurang setuju	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

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

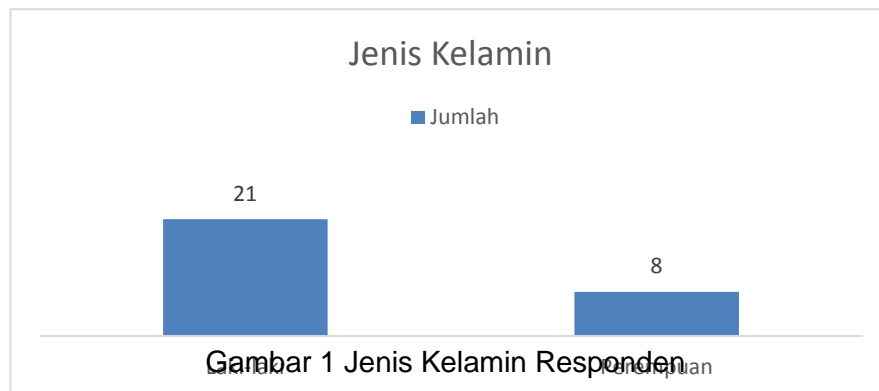
BAB III

HASIL KUISIONER

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

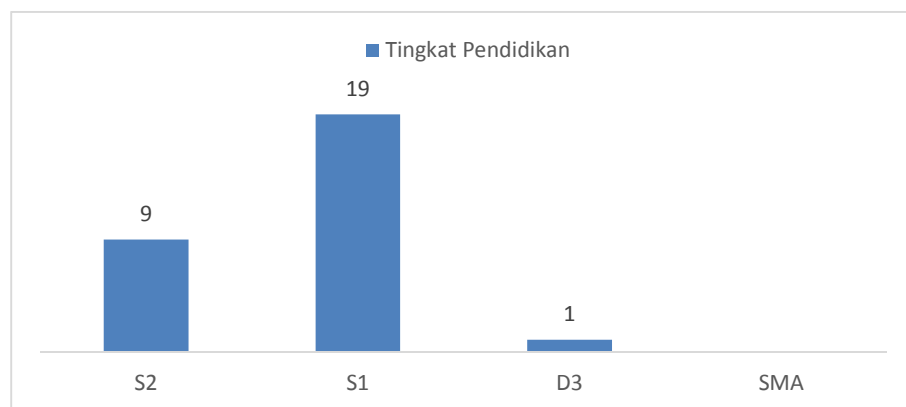
Berikut karakteristik responden yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan:

a. Karakteristik Jenis Kelamin



Gambar 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu 30 responden yang terdiri atas: 21 laki-laki dan 8 perempuan

b. Karakteristik Tingkat Pendidikan



Gambar 2 Grafik Tingkat Pendidikan

Gambar 2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan yaitu 29 responden yang terdiri atas: 9 orang pendidikan S2, 9 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	5	15	5	1	0
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	5	15	4	2	0
3	Peralatan pendukung layanan	4	17	4	0	0
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	5	13	5	2	0
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	5	16	4	1	0
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	5	16	5	0	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	4	17	2	3	0
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	4	17	2	3	0
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	4	16	3	3	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 (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam	5	15	5	1	0	102

	memberikan pelayanan penerima layanan						
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	5	15	4	2	0	101
3	Peralatan pendukung layanan	4	17	4	0	0	101
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	5	13	5	2	0	97
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	5	16	4	1	0	103
	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	5	16	5	0	0	104
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	4	17	2	3	0	100
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	4	17	2	3	0	100
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	4	16	3	3	0	99
TOTAL SKOR							907

Adapun untuk variabel Ketatausahaan Umum dan Rumah diperoleh hasil:

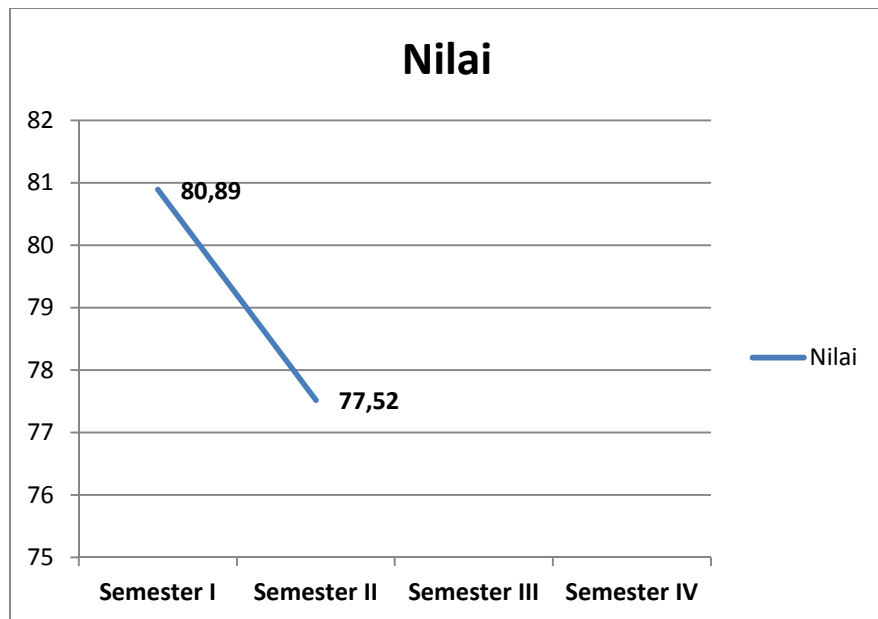
B = Skor variabel adalah 907

N = Skor maksimum adalah $5 \times 26 \times 9 = 1170$

K = $(907/1170) \times 100 = 77,52$ (**Baik**)

Dari skor di atas kita dapat melihat bahwa skor dari variabel Ketatausahaan Umum dan Rumah Tangga berdasarkan hasil kuisisioner adalah 77,52 (**Baik**)

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



Nilai 77.52 menunjukkan orientasi Ketatausahaan Umum dan Rumah Tangga berada pada kategori 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	5	18	3	0	0

2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	7	15	3	1	0
3	Peralatan pendukung layanan	5	16	4	0	0
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	4	18	4	0	0
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	5	18	3	0	0
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	4	18	4	0	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	4	18	2	1	0
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	4	17	3	1	0
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	4	19	3	0	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 (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	5	18	3	0	0	106
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	7	15	3	1	0	106
3	Peralatan pendukung layanan	5	16	4	0	0	102
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	4	18	4	0	0	104
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	5	18	3	0	0	106
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	4	18	4	0	0	104
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	4	18	2	1	0	101
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	4	17	3	1	0	100
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	4	19	3	0	0	105
TOTAL SKOR							934

Adapun untuk variabel BMN dan Persediaan diperoleh hasil:

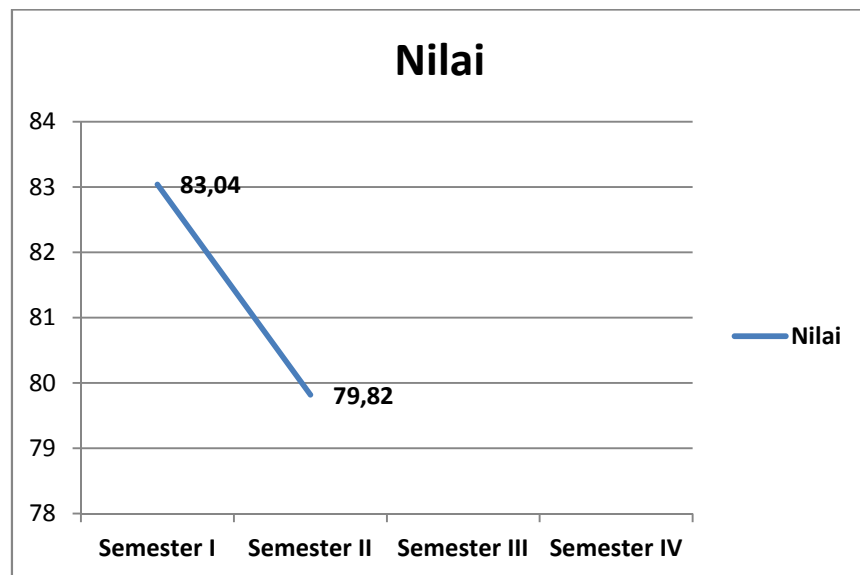
B = Skor variabel adalah 934

N = Skor maksimum adalah $5 \times 26 \times 9 = 1170$

$K = (934/1170) \times 100 = 79,82$ (**Baik**)

Dari skor di atas kita dapat melihat bahwa skor dari variabel BMN dan Persediaan berdasarkan hasil kuisisioner adalah 79,82 (**Baik**)

Apabila kita bandingkan dengan periode sebelumnya maka nilai kuisisioner pada variabel BMN dan Persediaan adalah menurun sebagaimana pada grafik berikut:



Nilai 79.82 menunjukkan orientasi BMN dan Persediaan berada pada kategori 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 pelayananpenerima layanan	5	18	3	0	0
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	7	16	2	1	0
3	Peralatan pendukung layanan	7	16	3	0	0
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	5	18	3	0	0
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	5	18	3	0	0
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	5	18	3	0	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	5	18	1	2	0
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	5	18	3	0	0
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	5	18	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 (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayananpenerima layanan	5	18	3	0	0	106
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	7	16	2	1	0	107
3	Peralatan pendukung layanan	7	16	3	0	0	108
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	5	18	3	0	0	106
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	5	18	3	0	0	106
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	5	18	3	0	0	106
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	5	18	1	2	0	104
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	5	18	3	0	0	106
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	5	18	2	1	0	105
TOTAL SKOR							954

Adapun untuk variabel Ketatausahaan Bagian Keuangan diperoleh hasil:

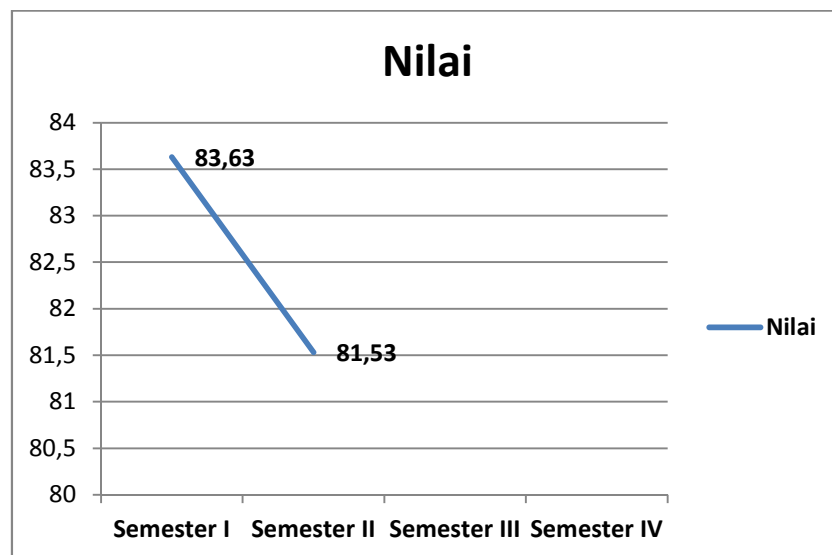
B = Skor variabel adalah 954

N = Skor maksimum adalah $5 \times 26 \times 9 = 1170$

K = $(954/1170) \times 100 = 81,53$ (**Sangat Baik**)

Dari skor di atas kita dapat melihat bahwa skor dari variabel Ketatausahaan Bagian Keuangan berdasarkan hasil kuisisioner adalah 81,53 (**Sangat Baik**)

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



Nilai 81.53 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	5	16	5	0	0
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	4	18	4	0	0
3	Peralatan pendukung layanan	5	17	4	0	0
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	5	16	5	0	0
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	5	17	4	0	0
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	5	16	5	0	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	5	17	4	0	0
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	5	17	4	0	0
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	5	17	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 (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayananpenerima layanan	5	16	5	0	0	104
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	4	18	4	0	0	104
3	Peralatan pendukung layanan	5	17	4	0	0	104
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	5	16	5	0	0	104
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	5	17	4	0	0	105
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	5	16	5	0	0	104

7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	5	17	4	0	0	105
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	5	17	4	0	0	105
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	5	17	4	0	0	105
TOTAL SKOR							941

Adapun untuk variabel Ketatausahaan Bagian kepegwaian diperoleh hasil:

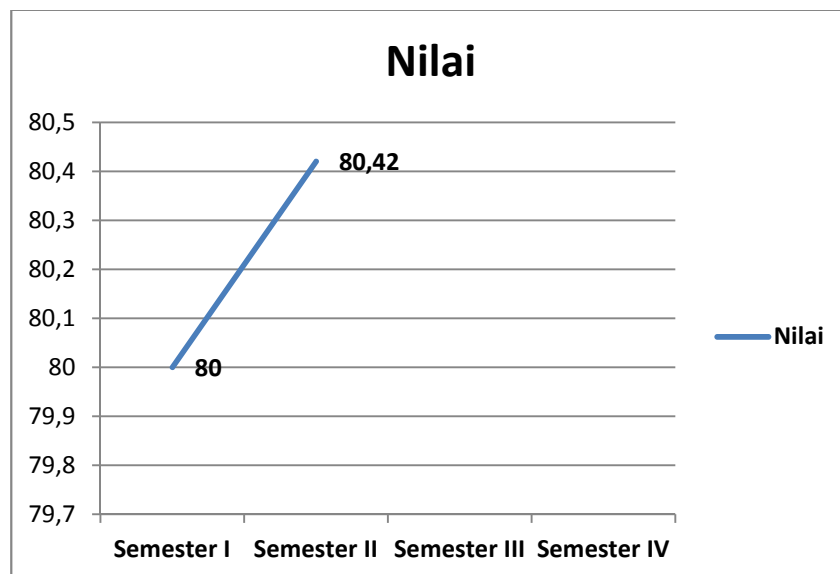
B = Skor variabel adalah 941

N = Skor maksimum adalah $5 \times 26 \times 9 = 1170$

K = $(941/1170) \times 100 = 80,42$ (**Baik**)

Dari skor di atas kita dapat melihat bahwa skor dari variabel Ketatausahaan Bagian Kepegawaian berdasarkan hasil kuisiner adalah 80,42 (**Baik**)

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



Nilai 80.42 menunjukkan orientasi Ketatausahaan Bagian Kepegawaian berada pada kategori 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	7	16	3	0	0
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	6	17	3	0	0
3	Peralatan pendukung layanan	6	16	4	0	0
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	6	17	3	0	0
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	6	17	3	0	0
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	6	17	3	0	0
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	6	17	3	0	0
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	6	17	3	0	0
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	6	17	3	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 (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Kedisiplinan/tangg ungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayananpenerim a layanan	7	16	3	0	0	108
2	Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	6	17	3	0	0	107
3	Peralatan pendukung layanan	6	16	4	0	0	106
4	Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	6	17	3	0	0	107
5	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	6	17	3	0	0	107
6	Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	6	17	3	0	0	107
7	Ketepatan waktu penyelesaian layanan	6	17	3	0	0	107
8	Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/kompl ain	6	17	3	0	0	107
9	Kepuasan terhadap hasil layanan	6	17	3	0	0	107
TOTAL SKOR							963

Adapun untuk variabel Ketatausahaan Bagian persuratan diperoleh hasil:

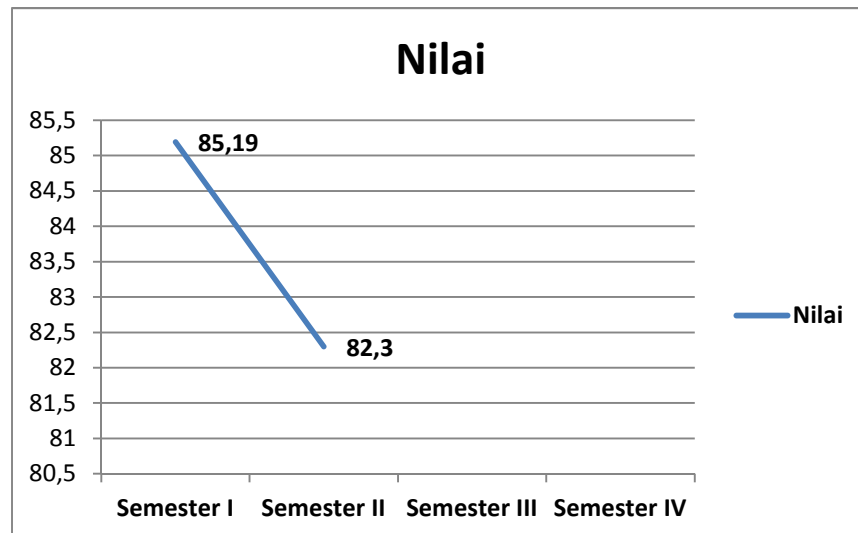
B = Skor variabel adalah 963

N = Skor maksimum adalah $5 \times 26 \times 9 = 1170$

K = $(963/1170) \times 100 = 82,30$ (**Sangat Baik**)

Dari skor di atas kita dapat melihat bahwa skor dari variabel Ketatausahaan Bagian Kepegawaian berdasarkan hasil kuisisioner adalah 82,30 (**Sangat Baik**)

Apabila kita bandingkan dengan periode sebelumnya maka nilai kuisisioner pada variable Ketatausahaan bagian Persuratan adalah menurun 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	102	130
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	101	130
Peralatan pendukung layanan	101	130
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	97	130
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	103	130
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	104	130
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	100	130
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	100	130
Kepuasan terhadap hasil layanan	99	130
BMN dan Persediaan		
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayananpenerima layanan	106	130
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	106	130
Peralatan pendukung layanan	102	130
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	104	130
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	106	130
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	104	130
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	101	130
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	100	130
Kepuasan terhadap hasil layanan	105	130
Keuangan		
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayananpenerima layanan	106	130
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	107	130
Peralatan pendukung layanan	108	130
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	106	130
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	106	130
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	106	130
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	104	130

Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	106	130
Kepuasan terhadap hasil layanan	105	130
Kepegawaian		
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	104	130
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	104	130
Peralatan pendukung layanan	104	130
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	104	130
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	105	130
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	104	130
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	105	130
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	105	130
Kepuasan terhadap hasil layanan	105	130
Persuratan		
Kedisiplinan/tanggungjawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan penerima layanan	108	130
Kemudahan berkoordinasi dan bekerjasama dengan petugas layanan	107	130
Peralatan pendukung layanan	106	130
Kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan	107	130
Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan	107	130
Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) petugas dalam memberikan layanan	107	130
Ketepatan waktu penyelesaian layanan	107	130
Kecepatan dalam menanggapi pengaduan/komplain	107	130
Kepuasan terhadap hasil layanan	107	130
TOTAL	4699	5850
INDEKS CAPAIAN PELAYANAN TATA USAHA DAN RUMAH TANGGA TRIWULAN II (Skor Survei/Skor Maksimal)*100		80,32%

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. Tingkatkan
2. Baik
3. Semoga bisa terus ditingkatkan
4. Okelah

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan kuisioner 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 **80,32**. Hal ini sudah termasuk dalam kategori Baik.
2. Skor Pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga pada BSML Regional IV untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut

Tabel 19
Hasil Kuisioner Setiap Variabel

Variabel	Skor
Umum dan Rumah Tangga	77,52
BMN dan Persediaan	79,82
Keuangan	81,53
Kepegawaian	80,42
Persuratan	82,30

Dari data di atas kita dapat melihat bahwa variabel Pelayanan Tata Usaha dan Rumah Tangga dengan skor tertinggi adalah pada variabel Persuratan dengan skor **82,30**. Adapun skor terendah adalah Umum dan Rumah Tangga dengan skor **77,52**

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

DAFTAR PUSTAKA

Surahmad, Winarno. 1998. *Dasar dan Teknik Research*, Edisi Kedelapan, Tarsito, Bandung

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.


Peraturan

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Menteri Perdagangan No. 81 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian

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

