

**REKAP DAN ANALISA KUESIONER PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL  
DITJEN PKTN, KEMENTERIAN PERDAGANGAN**

**BAGIAN I**

I-1 Berapa kali unit kerja Saudara berinteraksi dengan Sekretariat Ditjen PKTN dalam 6 (enam) bulan terakhir?

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
a. > 15 kali		√	√				√	√		√	√	√	√	√	√
b. 10 – 15 kali					√										
c. 5 – 10 kali	√			√											
d. 1 – 5 kali						√			√						
e. Tidak pernah															

**HASIL :**

Secara umum responden berinteraksi dengan Sekretariat Ditjen PKTN dalam 6 (enam) bulan terakhir sebanyak lebih dari 15 kali, hanya sebagian kecil responden yang berinteraksi di bawah 15 kali, dan seluruh responden minimal pernah berinteraksi, terbukti dengan tidak adanya responden yang memilih pilihan e (tidak pernah). Ini menunjukkan terdapat koordinasi yang baik antara Sekretariat Ditjen PKTN dengan Unit Eselon II lainnya.

I-2 Jika jawaban pertanyaan I-1 adalah (a), (b), (c), atau (d), kapan terakhir kali Saudara berinteraksi Sekretariat Ditjen PKTN?

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
a. Kurang dari 1 bulan yang lalu		√	√	√	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√
b. 1 bulan yang lalu															
c. 2 bulan yang lalu						√									
d. 3 bulan yang lalu	√														
e. 4 bulan yang lalu															
f. 5 bulan yang lalu															

**HASIL :**

Hampir seluruh responden berinteraksi dengan Sekretariat Ditjen PKTN kurang dari 1 bulan yang lalu. Hanya terdapat dua responden yang berinteraksi pada 2 dan 3 bulan yang lalu. Ini menunjukkan pentingnya dilakukan koordinasi yang baik antara Sekretariat Ditjen PKTN dengan Unit Eselon II lainnya dalam pelaksanaan pekerjaan.

I-3 Apakah dalam 6 (enam) bulan terakhir Saudara pernah berinteraksi dengan Sekretariat Ditjen PKTN terkait?

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<b>FUNGSI</b>															
Penyusunan Program dan Pelaporan	YA	YA		TIDAK	TIDAK	YA	YA	YA	TIDAK	YA		YA	TIDAK	TIDAK	TIDAK
Penyusunan Peraturan terkait bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga	YA			TIDAK	YA	TIDAK	YA	TIDAK		YA		TIDAK	YA	YA	TIDAK
Pengelolaan Keuangan dan BMN	TIDAK		YA	TIDAK	TIDAK	TIDAK	YA	YA			YA	YA	YA	TIDAK	TIDAK
Pengelolaan Kepegawaian dan Umum	TIDAK		YA	YA	TIDAK	TIDAK		YA			YA	YA	TIDAK	TIDAK	TIDAK

**HASIL :**

Tabel menunjukkan bahwa jawaban responden bervariasi. Interaksi yang dilaksanakan bergantung pada tugas pokok masing-masing responden.

**BAGIAN II**

**Penilaian Tingkat Kepuasan Terhadap Kinerja Layanan yang Telah Diberikan oleh Sekretariat Ditjen PKTN**

II-1 Kemudahan untuk dihubungi dan bekerjasama (termasuk dihubungi melalui telepon/email), dll

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√	√	√	√	√				√	
(4) Sangat memuaskan		√									√	√	√		√

**HASIL :**

Sebanyak 10 dari 15 responden (66%) merasa puas dalam kemudahan Sekretariat Ditjen PKTN untuk dihubungi dan bekerjasama, sedangkan selebihnya merasa sangat puas.

II - 2 Memiliki berbagai media komunikasi yang memadai untuk dihubungi (telepon, faksimile, email, sms, memo, dll)

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan									√						
(3) Memuaskan	√			√	√	√	√							√	
(4) Sangat memuaskan		√	√					√		√	√	√	√		√

**HASIL :**

Jawaban "Sangat Memuaskan" mendominasi seluruh responden dalam memiliki berbagai media komunikasi yang memadai untuk dihubungi, hal ini perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Ini menunjukkan media komunikasi sangat penting dalam menunjang pelaksanaan dan koordinasi pekerjaan.

II - 3 Kemampuan memahami kebutuhan pengguna layanan

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√			√	√
(4) Sangat memuaskan		√										√	√		

**HASIL :**

Sebanyak 80% responden merasa puas dalam kemampuan Sekretariat Ditjen PKTN memahami kebutuhan Unit Eselon II di lingkungan Ditjen PKTN dalam pelayanan, dan 20 % lainnya merasa sangat puas.

II - 4 Kecakapan/kompeten personil dalam memahami keluhan atau *feedback* pengguna layanan

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√		√	√	√			√	√	√
(4) Sangat memuaskan		√					√				√	√			

**HASIL :**

Sebanyak 11 dari 15 responden (73%) memberikan jawaban "Memuaskan" terhadap kecakapan/kompeten Sekretariat Ditjen PKTN dalam memahami keluhan atau *feedback* dari Unit Eselon II di lingkungan Ditjen PKTN. Sedangkan 4 responden lainnya merasa sangat puas terhadap poin ini.

II - 5 Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√		√	√	√			√	√	√
(4) Sangat memuaskan		√					√				√	√			

**HASIL :**

Sebanyak 73% responden merasa puas, dan 28% merasa sangat puas terhadap kemampuan Sekretariat Ditjen PKTN menyampaikan informasi secara jelas, hal ini perlu lebih ditingkatkan lagi dengan peningkatan kompetensi pegawai dalam pemahaman substansi.

II - 6 Kemampuan menyelesaikan masalah yang disampaikan pengguna layanan dengan tuntas

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√		√	√	√	√		√	√	√
(4) Sangat memuaskan		√					√					√			

**HASIL:**

Sebanyak 12 dari 15 responden (80%) merasa puas, dan selebihnya merasa sangat puas terhadap kemampuan Sekretariat Ditjen PKTN dalam menyelesaikan masalah yang disampaikan Unit Eselon II dengan tuntas. Hal ini perlu dipertahankan dan bahkan ditingkatkan.

II – 7 Ketepatan waktu pelayanan

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√	√
(4) Sangat memuaskan		√										√			

**HASIL:**

Sebanyak 86% responden merasa puas terhadap ketepatan waktu pelayanan dari Sekretariat Ditjen PKTN, dan 2 sisanya merasa sangat puas. Ini merupakan nilai tertinggi dari seluruh pertanyaan survei. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman yang diperoleh masing-masing responden secara merata mengalami ketepatan waktu pelayanan.

II – 8 Kecepatan menanggapi keluhan atau *feedback* dari pengguna layanan

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√	√		√	√	√		√	√	√
(4) Sangat memuaskan		√						√				√			

**HASIL:**

Responden yang merasa puas dalam kecepatan Set Ditjen PKTN menanggapi keluhan atau *feedback* dari Unit Eselon II adalah sebanyak 80%, sedangkan 20% lainnya merasa sangat puas.

II - 9 Sikap dan keramahan personil dalam memberikan layanan

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√		√	√					√	√
(4) Sangat memuaskan		√						√			√	√	√	√	

**HASIL:**

Meski jawaban "Memuaskan" mendominasi responden, namun responden yang merasa sangat puas terhadap sikap dan keramahan Setditjen PKTN dalam memberikan layanan juga cukup banyak, yakni sebanyak 6 responden, atau 40%. Hal ini perlu ditingkatkan lagi.

II - 10 Reputasi atau citra unit kerja dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√	√	√	√	√			√	√	√
(4) Sangat memuaskan		√									√	√			

**HASIL:**

Sebanyak 80% dari seluruh responden merasa puas terhadap reputasi atau citra Setditjen PKTN dalam memberikan layanan kepada Unit Eselon II. Sedangkan selebihnya merasa sangat puas.

II - 11 Kesiediaan meluangkan waktu lebih untuk melayani pengguna layanan di luar jam kerja

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√	√	√	√	√	√			√	√
(4) Sangat memuaskan		√										√	√		

**HASIL:**

Sebanyak 80% dari seluruh responden merasa puas terhadap kesiediaan Setditjen PKTN dalam meluangkan waktu lebih untuk melayani pengguna layanan di luar jam kerja Eselon II. Sedangkan selebihnya merasa sangat puas. Hal ini perlu diapresiasi bahwa meski telah berada di luar jam kerja, pegawai tetap melaksanakan tugasnya dengan baik.

II - 12 Kemampuan untuk berkoordinasi / bekerjasama dengan pengguna layanan

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√			√	√	√	√	√	√	√				√	√
(4) Sangat memuaskan		√	√								√	√	√		

**HASIL:**

Sebanyak 66% responden merasa puas terhadap kemampuan Set Ditjen PKTN untuk berkoordinasi / bekerjasama dengan Unit Eselon II, dan yang merasa sangat puas juga cukup banyak, yakni 33%.

II - 13 Kemampuan untuk menyediakan secara lengkap informasi/data bagian:

- a. Program dan Pelaporan;
- b. Hukum dan Kerjasama;
- c. Keuangan
- d. Kepegawaian dan Umum

PILIHAN JAWABAN	RESPONDEN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
(0) Tidak tahu															
(1) Sangat tidak memuaskan															
(2) Tidak memuaskan															
(3) Memuaskan	√		√	√	√	√	√	√	√	√			√	√	√
(4) Sangat memuaskan		√									√	√			

**HASIL:**

Kemampuan Setditjen PKTN untuk menyediakan secara lengkap informasi/data dari masing-masing bagian secara umum atau 80% dirasakan memuaskan oleh responden, sedangkan sisanya merasa sangat puas. Ini artinya pelayanan dari seluruh bagian secara merata menunjukkan kinerja yang baik, tidak hanya dari sebagian Bagian dari Setditjen PKTN.