

**LAPORAN EVALUASI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI  
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL DITJEN PKTN  
KEMENTERIAN PERDAGANGAN**

Sekretariat Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga telah melaksanakan Survei Pengukuran Kepuasan Pelanggan Internal Ditjen PKTN, Kementerian Perdagangan, sebagai berikut:

1. Kuesioner diedarkan kepada seluruh Unit Eselon II di lingkungan Ditjen PKTN, dengan responden yang terdiri dari Eselon III, Eselon IV, dan Staf yang berada pada Unit Eselon II masing-masing.
2. Hasil Kuesioner secara umum:
  - a. 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. Ini menunjukkan terdapat koordinasi yang baik antara Sekretariat Ditjen PKTN dengan Unit Eselon II lainnya.
  - b. Hampir seluruh responden berinteraksi dengan Sekretariat Ditjen PKTN kurang dari 1 bulan yang lalu. Hanya terdapat dua responden yang berinteraksi pada 1 bulan yang lalu. Ini menunjukkan pentingnya dilakukan koordinasi yang baik antara Sekretariat Ditjen PKTN dengan Unit Eselon II lainnya dalam pelaksanaan pekerjaan.
  - c. Terkait dengan fungsi interaksi masing-masing responden, jawaban yang diberikan responden bervariasi. Interaksi yang dilaksanakan bergantung pada tugas pokok masing-masing.
  - d. Berkenaan dengan Penilaian Tingkat Kepuasan Terhadap Kinerja Layanan yang Telah Diberikan oleh Sekretariat Ditjen, secara umum persentase penilaian pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Ditjen PKTN adalah "Memuaskan", dan bahkan selebihnya memberikan penilaian "Sangat Memuaskan".
3. Berdasarkan hasil kuesioner di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Unit Eselon II di lingkungan Ditjen PKTN adalah Memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa tugas Sekretariat Ditjen PKTN dalam melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dan pemberian pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Ditjen PKTN telah menunjukkan kinerja pelayanan yang baik. Kinerja ini perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi kedepannya.
4. Sebagai tindak lanjut, hasil survei ini akan disampaikan kepada pimpinan dalam hal ini Sekretaris Ditjen PKTN untuk kemudian dapat digunakan sebagai bahan masukan pengambilan keputusan dalam kebijakan pelayanan internal Sekretariat Ditjen PKTN kepada Unit Eselon II di lingkungan Ditjen PKTN untuk memberikan hasil yang lebih baik.