

	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,64	0,1107	3,55	0,3928
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,64	0,1108	3,55	0,3933
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3,68	0,1118	3,53	0,3951
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	Q4	3,71	0,1129	3,68	0,4155
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3,64	0,1107	3,56	0,3944
6	a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online)	Q6	3,67	0,1115	3,52	0,3929
7	a. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (Khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Saudara terkait dengan kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online)	Q7	3,67	0,1114	3,54	0,3946
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3,63	0,1104	3,54	0,3903
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3,61	0,1098	3,49	0,3832
	Total		32,90	1,0000		3,55

Indeks Kepuasan Layanan di Ditjen Gatrik KESDM	3,55
--	-------------

Dengan asumsi simpangan baku	0,5 dan
Jumlah responden (ukuran sampel)	401
Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan = (Dengan Tingkat Konfiden 90%)	± 1%

(Semakin besar ukuran sampel, semakin kecil sampling error)