

## Input SKM Ditjen Gatrik Semester 1 2021

No	Pertanyaan	Kode		Layanan														Rata-Rata Terbobot (Weighted Average)	No	Layanan	Jumlah Responden
				Kompensasi	Ijin Usaha	SNI	Sertifikat BU	IUIB	Laik Operasi	Wilayah Usaha	RIB	Akreditasi	Konsultasi	Kompetensi	Jasa Penunjang	Lainnya	IPJ Telematika				
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	Importance	3,43	3,65	3,80	3,60	0,00	3,73	3,63	3,67	3,93	3,65	3,56	3,62	3,52	0,00	3,64	1	Kompensasi	7
			Performance	3,43	3,52	3,60	3,60	0,00	3,78	3,63	3,67	3,73	3,50	3,33	3,62	3,50	0,00	3,60	2	Ijin Usaha	23
			Gap	0,00	-0,13	-0,20	0,00	0,00	0,05	0,00	0,00	-0,20	-0,15	-0,22	0,00	-0,02	0,00	-0,04	3	SNI	5
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	Importance	3,29	3,65	3,80	3,53	0,00	3,62	3,50	3,67	3,80	3,60	3,67	3,43	3,43	0,00	3,56	4	Sertifikat BU	15
			Performance	3,43	3,48	3,60	3,60	0,00	3,62	3,63	3,67	3,60	3,45	3,67	3,52	3,44	0,00	3,54	5	IUIB	0
			Gap	0,14	-0,17	-0,20	0,07	0,00	0,00	0,13	0,00	-0,20	-0,15	0,00	0,10	0,02	0,00	-0,02	6	Laik Operasi	55
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	Importance	3,57	3,74	3,80	3,60	0,00	3,65	3,63	3,33	3,93	3,50	3,56	3,48	3,57	0,00	3,62	7	Wilayah Usaha	8
			Performance	3,57	3,52	3,60	3,60	0,00	3,71	3,63	3,33	3,53	3,60	3,67	3,52	3,48	0,00	3,58	8	RIB	3
			Gap	0,00	-0,22	-0,20	0,00	0,00	0,05	0,00	0,00	-0,40	0,10	0,11	0,05	-0,09	0,00	-0,04	9	Akreditasi	15
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	Q4	Importance	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10	Konsultasi	20
			Performance	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11	Kompetensi	9
			Gap	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12	Jasa Penunjang	21
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	Importance	3,29	3,70	3,80	3,33	0,00	3,55	3,63	3,67	3,87	3,40	3,56	3,43	3,48	0,00	3,53	13	Lainnya	54
			Performance	3,43	3,48	3,60	3,47	0,00	3,58	3,63	3,67	3,67	3,50	3,56	3,43	3,41	0,00	3,51	14	IPJ Telematika	0
			Gap	0,14	-0,22	-0,20	0,13	0,00	0,04	0,00	0,00	-0,20	0,10	0,00	0,00	-0,07	0,00	-0,03		Gatrik	235
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	Importance	3,29	3,70	3,80	3,47	0,00	3,64	3,38	3,33	3,93	3,45	3,67	3,48	3,52	0,00	3,57	<b>Note: Mohon lakukan update formula kolom rata-rata terbobot dan jumlah responden jika ada penambahan layanan (kolom layanan)!</b>		
			Performance		3,52	3,60	3,47	0,00	3,67	3,50	3,33	3,60	3,45	3,67	3,52	3,44	0,00	3,43			
			Gap	0,00	-0,17	-0,20	0,00	0,00	0,04	0,13	0,00	-0,33	0,00	0,00	0,05	-0,07	0,00	-0,04			
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	Importance	3,29	3,65	3,80	3,47	0,00	3,58	3,50	3,67	3,93	3,40	3,78	3,48	3,54	0,00	3,57			
			Performance	3,57	3,48	3,60	3,53	0,00	3,62	3,50	3,67	3,60	3,50	3,67	3,52	3,50	0,00	3,55			
			Gap	0,29	-0,17	-0,20	0,07	0,00	0,04	0,00	0,00	-0,33	0,10	-0,11	0,05	-0,04	0,00	-0,02			
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	Importance	3,29	3,70	3,80	3,47	0,00	3,56	3,38	3,33	3,87	3,45	3,67	3,38	3,54	0,00	3,55			
			Performance	3,29	3,48	3,60	3,53	0,00	3,56	3,38	3,33	3,67	3,45	3,56	3,43	3,50	0,00	3,51			
			Gap	0,00	-0,22	-0,20	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,20	0,00	-0,11	0,05	-0,04	0,00	-0,04			
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	Importance	3,29	3,61	3,80	3,20	0,00	3,60	3,63	3,33	3,87	3,45	3,67	3,43	3,54	0,00	3,54			
			Performance	3,43	3,57	3,60	3,33	0,00	3,60	3,63	3,33	3,53	3,50	3,56	3,48	3,46	0,00	3,51			
			Gap	0,14	-0,04	-0,20	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	-0,33	0,05	-0,11	0,05	-0,07	0,00	-0,03			

## IKM Ditjen Gatrik Semester 1 2021

	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,64	0,1274	3,60	0,4586
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,56	0,1244	3,54	0,4400
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3,62	0,1267	3,58	0,4533
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	Q4	0,00	0,0000	0,00	0,0000
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3,53	0,1235	3,51	0,4331
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	3,57	0,1250	3,43	0,4293
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	3,57	0,1249	3,55	0,4432
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3,55	0,1241	3,51	0,4352
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3,54	0,1240	3,51	0,4358
	Total		28,59	1,0000		3,53
	<b>Indeks Kepuasan Layanan di Ditjen Gatrik KESDM</b>		<b>3,53</b>			
	Dengan asumsi simpangan baku		0,5 dan			
	Jumlah responden (ukuran sampel)		235			
	Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan = (Dengan Tingkat Konfiden 90%)		± 1,3%			

## Matriks Ditjen Gatrik Semester 1 2021

	Pertanyaan	Kode	Performance	Importance	Gap Score
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,60	3,64	-0,04
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,54	3,56	-0,02
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3,58	3,62	-0,04
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan <i>* jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi</i>	Q4	0,00	0,00	0,00
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3,51	3,53	-0,03
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	3,43	3,57	-0,14
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	3,55	3,57	-0,02
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3,51	3,55	-0,04
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3,51	3,54	-0,03
	Rata-Rata		3,14	3,18	-0,04

Posisi Axis Y dan X	
Posisi Vertical Axis Y	3,00
Posisi Horizontal Axis X	3,00

