

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari kata sempurna, karena masa kini masyarakat semakin kritis ditambah dengan kemajuan sosial media. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dianggap belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Peningkatan Pelayanan publik saat ini memiliki peranan sangat penting, sebab pelayanan publik sendiri mempunyai jangkauan yang luas tidak hanya terkait pada salah satu instansi saja melainkan memiliki cakupan yang amat luas. Apalagi pelayanan publik yang berhubungan dengan masyarakat akan lebih sangat penting berkaitan

dengan pelayanan, pemberian informasi dan fasilitas yang diberikan agar bisa memberikan keterangan yang lengkap dan bisa membuat suasana yang nyaman dan kondusif.

Adapun peranan yang tidak kalah penting dari pelayanan publik yaitu feedback kepuasan dari para pengguna layanan di suatu instansi ataupun di kalangan pemerintahan hingga adanya aturan yang mengikat dan di tuangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai pengganti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pedoman dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada pelayanan publik, dimana di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur tersebut telah diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan survey kepuasan masyarakat.

Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang sebagai salah satu Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang No. 14 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan Pemerintahan di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan di Pemerintah Kota Semarang. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang dalam melaksanakan pelayanan publik kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pemerintah Kota Semarang tentunya berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian agar tercipta pelayanan yang lebih nyaman dan kondusif serta bisa memberikan banyak kemudahan dalam setiap sektor pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

Salah satu tolak ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan kepegawaian, dan menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang adalah pelayanan kepada pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, maka perlu dan wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan

secara berkala yaitu melalui penyusunan survey kepuasan layanan kepegawaian aparatur pada Pemerintah Kota Semarang. Maka di tahun 2021 perlu dilaksanakan survey kepuasan aparatur Pemerintah Kota Semarang yang sasaran objeknya adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berkonsultasi terkait pelayanan kepegawaian. Hasil survey ini nantinya akan diolah dengan menggunakan metode Skala Linkert yang dilaksanakan dengan cara membagikan angket kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

1.2 Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan layanan kepegawaian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan aparatur sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan di Pemerintahan Kota Semarang agar bisa memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan publik terhadap masyarakat dan instansi terkait.

Adapun sasaran-sasaran pada kegiatan Survei Kepuasan Aparatur adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam hal ini PNS Pemerintah Kota Semarang sebagai pengguna layanan

dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan aparatur terhadap pelayanan kepegawaian di Pemerintah Kota Semarang.
5. Mendapatkan Feedback untuk bisa memberikan pelayanan dan fasilitas di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang agar lebih baik lagi dan mempermudah semua proses dalam pelayanan publik di Pemerintahan Kota Semarang.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan

berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

1.5 Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/survei indeks kepuasan aparatur di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang ini

dilaksanakan pada bulan Mei Tahun 2021 melalui survei mandiri dan Bulan November Tahun 2021 oleh CV. Zuliya Sumber Makmur Semarang dengan cara melakukan pembagian angket / kuesioner kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berkunjung ke Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang.

1.6 Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan survei kepuasan aparatur di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil secara acak dari jumlah kunjungan PNS ke Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang;
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai mana diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;

3. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei dan melakukan survei sesuai jadwal ;
4. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei ;
5. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data tapi apabila diisi 0 (nol) tetap dilakukan analisis ;
6. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data ;
7. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua aparatur pengguna layanan di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang, Sampel pada survei ini diambil dengan teknik simple random sampling.

Adapun data diolah dengan metode Skala Likert, metode ini adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya.

Skala Likert atau Likert Scale adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dalam skala likert responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat

persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian.

Skala Likert adalah salah satu bentuk skala yang dilakukan untuk mengumpulkan data demi mengetahui atau mengukur data yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data tersebut diperoleh untuk mengetahui pendapat, persepsi, ataupun sikap seseorang terhadap sebuah fenomena yang terjadi. Sugiyono (2006) mengatakan bahwa skala likert dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terhadap individu atau kelompok terkait dengan fenomena sosial yang sedang menjadi objek penelitian.

Bentuk-bentuk skala Likert cukup beragam tergantung tujuan yang ingin diperoleh oleh peneliti. Bentuk pertama adalah skala mengenai pendapat yang biasanya pada kertas angket terdiri dari lima pilihan, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Sebagai contoh penggunaan skala likert dalam penelitian sebagai berikut :

- Sangat senang atau disingkat sebagai SS.
- Senang atau afirmatif disingkat sebagai S.

- Jawaban netral atau N, dimana responden tidak berada di garis afirmatif atau negative.
- Tidak senang yang disingkat sebagai TS
- Sangat tidak senang, disingkat sebagai STS dan merupakan jawaban paling negative.

Populasi penelitian ini adalah semua aparatur pengguna layanan pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang. Sampel pada penelitian ini dipilih secara acak dan besaran sampel sejumlah sampel sebanyak 220 orang PNS Pemerintah Kota Semarang.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 2.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Lokasi Ruang pelayanan BKPP mudah ditemukan.					
2	Ruang pelayanan BKPP sudah memadai.					
3	Tersedia fasilitas pendukung di ruang pelayanan BKPP yang memadai (semisal ruangan ber AC, kursi tunggu, dll).					
4	Jam buka dan tutup pelayanan sudah tertera dengan jelas disiplin.					

5	Telah tersedia brosur, leaflet atau sejenisnya di dalam ruang pelayanan.					
6	Protokol kesehatan yang diterapkan di dalam ruang pelayanan sudah sesuai dengan aturan pemerintah.					
7	Petugas pelayanan sigap dalam melayani.					
8	Petugas pelayanan memberikan informasi tentang pelayanan yang akan diberikan secara jelas dan dimengerti.					
9	Petugas pelayanan selalu merespon kesulitan pegawai yang konsultasi dan keluhan yang disampaikan.					
10	Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh pegawai yang datang di ruang pelayanan.					
11	Adanya CCTV untuk memantau keamanan dan keselamatan di ruang pelayanan.					
12	Telah disediakan permen atau air mineral untuk pegawai yang akan konsultasi atau ke ruang pelayanan.					
13	Telah tersedia papan informasi atau layar monitor yang informatif di dalam ruang pelayanan.					
14	Petugas pelayanan ramah dan sopan dalam berkomunikasi.					
15	Petugas pelayanan selalu sabar dalam melayani pegawai.					
16	Petugas pelayanan memberikan teguran kepada pegawai dengan sopan bila ada yang melanggar aturan proses (semisal tidak memakai masker dengan benar atau tidak jaga jarak).					
17	Petugas pelayanan terampil dalam melayani kebutuhan pegawai.					

2.3 Variabel Pengukuran

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.4 Metode Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan aparatur di Pemerintah Kota Semarang ini digunakan analisis statistik deskriptif. Dalam survey ini digunakan metode sebagai berikut :

a. Pengeditan (*editing*)

Editing data adalah memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian data.

b. Pemberian Kode (*coding*)

Mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. *Coding* data harus dilakukan karena hal tersebut sangat menentukan reliabilitas. Dalam penelitian ini urutan pemberian skor menggunakan skala *Likert*.

c. Tabulasi (*tabulating*)

Langkah selanjutnya adalah proses tabulasi. Yang dimaksud dengan tabulasi adalah proses penyusunan dan pengelompokan data atas jawaban benar dan teliti,

kemudian dihitung dan dijumlahkan sampai berwujud dalam bentuk yang berguna. Berdasarkan hasil tabulasi tersebut akan disepakati untuk membuat data tabel agar mendapatkan hubungan atau pengaruh antara variabel-variabel yang ada.

Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2.2
Kategori Mutu Pelayanan

No	Interval	Mutu Pelayanan
1	Angka 0% – 19,99%	Sangat Tidak Baik
2	Angka 20% – 39,99%	Tidak Baik
3	Angka 40% – 59,99%	Kurang Baik
4	Angka 60% – 79,99%	Baik
5	Angka 80% – 100%	Sangat Baik

Untuk melakukan perhitungan / pengukuran menggunakan metode skala likert, hal pertama yang harus anda ketahui ialah rumus skala likert itu sendiri. Berikut rumus dan keterangannya yang harus anda pahami terlebih dahulu.

T x Pn

Keterangan:

- T: total jumlah responden yang memilih
- Pn: pilihan angka skor Likert

Mengumpulkan Data dan Rumus

Terdapat beberapa cara yang bisa peneliti lakukan sampai tahapan penelitian yang menggunakan skala ini dapat terselesaikan dengan baik. Pengumpulan data merupakan langkah awal untuk menentukan jawaban dari responden untuk dianalisis.

Tentunya Anda harus menyiapkan terlebih dahulu kondisi atau fenomena yang hendak diteliti dan ditanyakan kepada responden. Setelah penentuan fenomena dipilih, Anda akan menyusun sampel pertanyaan secara berurutan dengan menerapkan skala likert.

Setelah semua data terkumpul, Anda bisa langsung menjumlahkan seluruh respon yang diberikan oleh responden sebelumnya. Jumlahkan satu pilihan respon dengan pilihan respon yang sama, misalnya untuk respon afirmatif setuju, Anda jumlahkan dengan respon yang sama di pertanyaan yang berbeda, sampai pertanyaan paling akhir.

Misalnya jika terdapat 100 responden, maka contoh pengukuran skala likert dan jawaban yang diterima adalah sebagai berikut:

1. Sangat setuju diberikan oleh 12 responden.
2. Setuju diberikan oleh 8 responden.
3. Ragu diberikan oleh 30 repp
4. Tidak setuju diberikan oleh 25 responden.
5. Sangat tidak setuju diberikan oleh 25 responden.

Berikutnya adalah mengalikan bobot tiap respon dengan poin yang telah ditetapkan. Agar lebih mudah dalam memahami perhitungan bobot dalam skala likert, berikut adalah contoh yang bisa Anda gunakan sebagai panduan:

1. Sangat setuju diberikan 12 responden x 5 poin = 60 poin.
2. Setuju diberikan 8 responden x 4 poin = 32 poin.
3. Ragu diberikan 30 responden x 3 poin = 90 poin.

4. Tidak setuju diberikan 25 responden x 2 poin = 50 poin.
5. Sangat tidak setuju diberikan 25 responden x 1 poin = 25 poin.

Pemilihan poin dilakukan dengan model segitiga terbalik, sehingga masing-masing respon memiliki poin yang berbeda. Makin negative respon yang diberikan, maka poin yang ditentukan harus semakin kecil.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

Deskripsi identitas responden merupakan salah satu teknik analisis data yang digunakan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penyusunan Survey Kepuasan ASN pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang.

Adapun responden dalam survei ini bersifat homogen yaitu pegawai PNS Kota Semarang yang berkunjung ke Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan dalam keperluan kepengurusan administrasi kepegawaian, konsultasi, pengiriman surat maupun berkas persyaratan maka survei ini hanya mengelompokkan responden berdasarkan Jenis kelamin dan Instansi / Perangkat Daerahnya. Kriteria responden yang menjadi sumber data survei ini adalah para PNS Pemerintah Kota Semarang dengan Total Responden yang diambil menjadi sumber data survei sebanyak 220 Responden.

Tabel 3.1

Sebaran Responden Berdasarkan Asal Instansi

No	Instansi	Jumlah Responden
1	Sekretariat Daerah	13
2	Sekretariat DPRD	4
3	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	5
4	Badan Pendapatan Daerah	3

No	Instansi	Jumlah Responden
5	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	0
6	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	4
7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	6
8	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	8
9	Dinas Arsip dan Perpustakaan	4
10	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	4
11	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	2
12	Dinas Kepemudaan dan Olah Raga	2
13	Dinas Kesehatan	5
14	Dinas Ketahanan Pangan	4
15	Dinas Kominfo, Statistik dan Persandian	4
16	Dinas Koperasi dan UMKM	2
17	Dinas Lingkungan Hidup	4
18	Dinas Pekerjaan Umum	4
19	Dinas Pemadam Kebakaran	2
20	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	5
21	Dinas Penataan Ruang	3
22	Dinas Pendidikan	19
23	Dinas Perdagangan	5
24	Dinas Perhubungan	5
25	Dinas Perikanan	4
26	Dinas Perindustrian	6
27	Dinas Pertanian	5
28	Dinas Perumahan dan Permukiman	4
29	Dinas PPPA	5
30	Dinas Sosial	5
31	Dinas Tenaga Kerja	5
32	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	4
33	RSUD KRMT Wongsonegoro	3
34	Satuan Polisi Pamong Praja	3
35	Inspektorat	5
36	Kec. Banyumanik	3

No	Instansi	Jumlah Responden
37	Kec. Candisari	3
38	Kec. Gajahmungkur	3
39	Kec. Gayamsari	3
40	Kec. Genuk	3
41	Kec. Gunungpati	3
42	Kec. Ngaliyan	3
43	Kec. Pedurungan	3
44	Kec. Semarang Barat	3
45	Kec. Semarang Selatan	3
46	Kec. Semarang Tengah	4
47	Kec. Semarang Timur	4
48	Kec. Semarang Utara	5
49	Kec. Tembalang	4
50	Kec. Tugu	4
51	Kec. Mijen	3
	JUMLAH	220

Berdasarkan tabel responden menurut asal instansi di atas mayoritas responden pada survei ini adalah dari Dinas Pendidikan Sebesar 8,6 %, dan Sekretariat Daerah Sebesar 5,9 % sedangkan yang lain hanya berkisar antara 2,7 % sampai 1,3 % dari total keseluruhan responden.

Tabel 3.2
Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Instansi	Laki -Laki	Peremuan
1	Sekretariat Daerah	5	8
2	Sekretariat DPRD	4	0
3	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	3	2
4	Badan Pendapatan Daerah	1	2
5	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	0	0

No	Instansi	Laki -Laki	Peremuan
6	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	2	2
7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	6	0
8	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	4	4
9	Dinas Arsip dan Perpustakaan	1	3
10	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	4	0
11	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	1	1
12	Dinas Kepemudaan dan Olah Raga	1	1
13	Dinas Kesehatan	2	3
14	Dinas Ketahanan Pangan	2	2
15	Dinas Kominfo, Statistik dan Persandian	2	2
16	Dinas Koperasi dan UMKM	1	1
17	Dinas Lingkungan Hidup	4	0
18	Dinas Pekerjaan Umum	3	1
19	Dinas Pemadam Kebakaran	2	0
20	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	4	1
21	Dinas Penataan Ruang	1	2
22	Dinas Pendidikan	12	7
23	Dinas Perdagangan	4	1
24	Dinas Perhubungan	2	3
25	Dinas Perikanan	2	2
26	Dinas Perindustrian	4	2
27	Dinas Pertanian	3	2
28	Dinas Perumahan dan Permukiman	3	1
29	Dinas PPPA	2	3
30	Dinas Sosial	1	4
31	Dinas Tenaga Kerja	4	1
32	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	2	2
33	RSUD KRMT Wongsonegoro	1	2
34	Satuan Polisi Pamong Praja	3	0
35	Inspektorat	2	3
36	Kec. Banyumanik	3	0
37	Kec. Candisari	0	3
38	Kec. Gajahmungkur	1	2
39	Kec. Gayamsari	1	2
40	Kec. Genuk	0	3
41	Kec. Gunungpati	3	0

No	Instansi	Laki -Laki	Peremuan
42	Kec. Ngaliyan	2	1
43	Kec. Pedurungan	3	0
44	Kec. Semarang Barat	1	2
45	Kec. Semarang Selatan	2	1
46	Kec. Semarang Tengah	1	3
47	Kec. Semarang Timur	3	1
48	Kec. Semarang Utara	4	1
49	Kec. Tembalang	0	4
50	Kec. Tugu	3	1
51	Kec. Mijen	2	1
	JUMLAH	127	93

Berdasarkan tabel responden berdasarkan jenis kelamin di atas mayoritas responden pada survei ini adalah dari jenis kelamin Laki-laki Sebesar 57,7 %, dan Jenis Kelamin Perempuan Sebesar 42,3% dari total keseluruhan responden.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN ASN PADA BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

Kuesioner yang terkumpul terisi lengkap dengan sejumlah 220 bendel kuesioner. Berdasarkan survei kepuasan ASN pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui survei kapuasan PNS pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang sebesar **91,79 %** berada pada kategori "SANGAT BAIK" (pada interval 80 % s/d 100 %). Adapun hasil survei tersebut di atas, terdiri dari 17 Pertanyaan Kuesioner, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 17 Pertanyaan kuesioner tersebut :

4.1 Lokasi Ruang Pelayanan

Tabel 4.1
Survei Lokasi Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
1	Lokasi Ruang pelayanan BKPP mudah ditemukan.	0	5	12	46	156

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 156 responden sangat setuju dengan persentase (70,91%), 46 responden setuju dengan persentase (20,91%), 12 responden kurang setuju dengan persentase (5,45%), 5 responden tidak setuju dengan persentase (2,27%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi

kesimpulannya responden mudah dalam menemukan Lokasi Ruang pelayanan pada BKPP.

4.2 Ruang Pelayanan BKPP

Tabel 4.2
Ruang Pelayanan BKPP

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
2	Ruang pelayanan BKPP sudah memadai.	0	8	18	44	149

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 149 responden sangat setuju dengan persentase (67,73%), 44 responden setuju dengan persentase (20%), 18 responden kurang setuju dengan persentase (8,18%), 8 responden tidak setuju dengan persentase (3,6%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya Ruang Pelayanan BKPP sudah sangat memadai.

4.3 Fasilitas Pendukung di Ruang BKPP

Tabel 4.3
Fasilitas Pendukung di Ruang BKPP

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
3	Tersedia fasilitas pendukung di ruang pelayanan BKPP yang memadai (semisal ruangan ber AC, kursi tunggu, dll).	0	4	11	49	155

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 155 responden sangat setuju dengan persentase (70,45%), 49 responden setuju dengan

persentase (22,27%), 11 responden kurang setuju dengan persentase (5%), 4 responden tidak setuju dengan persentase (1,81%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya Fasilitas di Ruang BKPP sudah memadai.

4.4 Jam Operasional

Tabel 4.4
Jam Operasional

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
4	Jam buka dan tutup pelayanan sudah tertera dengan jelas disiplin.	0	5	15	48	151

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 151 responden sangat setuju dengan persentase (68,64%), 48 responden setuju dengan persentase (21,82%), 15 responden kurang setuju dengan persentase (6,81%), 5 responden tidak setuju dengan persentase (2,27%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya BKPP sudah menjalankan dan mentaati jam kerja sesuai dengan jam operasional.

4.5 Tersedianya Brosur dan leaflet

Tabel 4.5
Tersedianya Brosur dan leaflet

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
5	Telah tersedia brosur, leaflet atau sejenisnya di dalam ruang pelayanan.	0	9	28	61	120

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 120 responden sangat setuju dengan persentase (54,55%), 61 responden setuju dengan persentase (27,73%), 28 responden kurang setuju dengan persentase (12,73%), 9 responden tidak setuju dengan persentase (4,09%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya media cetak untuk informasi di BKPP cukup memadai dan perlu di tingkatkan lagi.

4.6 Protokol Kesehatan

Tabel 4.6
Protokol Kesehatan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
6	Protokol kesehatan yang diterapkan di dalam ruang pelayanan sudah sesuai dengan aturan pemerintah.	0	2	23	42	152

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 152 responden sangat setuju dengan persentase (69,09%), 42 responden setuju dengan persentase (19,09%), 23 responden kurang setuju dengan persentase (10,45%), 2 responden tidak setuju dengan persentase (0,90%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya BKPP sudah menjalankan protokol kesehatan dengan cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi.

4.7 Kesigapan Petugas

Tabel 4.7
Kesigapan Petugas

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
7	Petugas pelayanan sigap dalam melayani.	0	3	16	42	158

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 158 responden sangat setuju dengan persentase (71,82%), 42 responden setuju dengan persentase (19,09%), 16 responden kurang setuju dengan persentase (7,27%), 3 responden tidak setuju dengan persentase (1,36%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya Petugas pelayanan BKPP sudah baik dalam memberikan pelayanan.

4.8 Kejelasan Informasi oleh Petugas Pelayanan

Tabel 4.8
Kejelasan Informasi oleh Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
8	Petugas pelayanan memberikan informasi tentang pelayanan yang akan diberikan secara jelas dan dimengerti.	0	3	20	47	149

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 149 responden sangat setuju dengan persentase (67,73%), 47 responden setuju dengan persentase (21,36%), 20 responden kurang setuju dengan persentase (9,09%), 3 responden tidak setuju dengan persentase (1,36%), 0

responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%) Jadi kesimpulannya petugas pelayanan sudah memberika informasi cukup baik dan mudah diterima dengan jelas.

4.9 Respon Kesulitan Pegawai oleh Petugas Pelayanan

Tabel 4.9
Respon Kesulitan Pegawai oleh Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
9	Petugas pelayanan selalu merespon kesulitan pegawai yang konsultasi dan keluhan yang disampaikan.	0	7	7	42	163

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 163 responden sangat setuju dengan persentase (74,09%), 42 responden setuju dengan persentase (19,09%), 7 responden kurang setuju dengan persentase (3,18%), 7 responden tidak setuju dengan persentase (3,18%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya Petugas baik dan sigap dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung di kantor BKPP.

4.10 Keadilan Pelayanan oleh Petugas Pelayanan

Tabel 4.10
Keadilan Pelayanan oleh Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
10	Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh pegawai yang datang di ruang pelayanan.	0	5	21	43	150

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 150 responden sangat setuju dengan persentase (68,18%), 43 responden setuju dengan persentase (19,55%), 21 responden kurang setuju dengan persentase (9,54%), 5 responden tidak setuju dengan persentase (2,27%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%) Jadi kesimpulannya responden memberikan penilaian cukup baik dalam hal pemberian pelayanan secara urut dan terib.

4.11 Pemantauan CCTV

Tabel 4.11
Pemantauan CCTV

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
11	Adanya CCTV nutuk memantau keamanan dan keselamatan di ruang pelayanan.	0	2	9	43	165

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 165 responden sangat setuju dengan persentase (75%), 43 responden setuju dengan persentase (19,55%), 9 responden kurang setuju dengan persentase (4,09%), 2 responden tidak setuju dengan persentase (0,90%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya BKPP sudah cukup baik dalam memberikan keamanan bagi pengunjung dengan adanya CCTV.

4.12 Ketersediaan Permen dan Air

Tabel 4.12
Ketersediaan Permen dan Air

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
12	Telah disediakan permen atau air mineral untuk pegawai yang akan konsultasi atau ke ruang pelayanan.	0	14	40	50	115

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 115 responden sangat setuju dengan persentase (52,27%), 50 responden setuju dengan persentase (22,73%), 40 responden kurang setuju dengan persentase (18,18%), 14 responden tidak setuju dengan persentase (6,36%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya dengan adanya fasilitas konsumsi tidak mempengaruhi dalam hal kenyamanan pada saat melakukan aktivitas pelayanan.

4.13 Ketersediaan Papan Informasi

Tabel 4.13
Ketersediaan Papan Informasi

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
13	Telah tersedia papan informasi atau layar monitor yang informatif di dalam ruang pelayanan.	0	5	21	48	145

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 145 responden sangat setuju dengan persentase (65,91%), 48 responden setuju dengan persentase (21,82%), 21 responden kurang setuju dengan persentase

(9,54%), 5 responden tidak setuju dengan persentase (2,27%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya BKPP cukup baik dalam pemberian informasi yang berada di ruang pelayanan BKPP.

4.14 Keramahan Petugas Pelayanan

Tabel 4.14
Keramahan Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
14	Petugas pelayanan ramah dan sopan dalam berkomunikasi.	0	3	10	35	171

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 171 responden sangat setuju dengan persentase (77,73%), 35 responden setuju dengan persentase (15,91%), 10 responden kurang setuju dengan persentase (4,54%), 3 responden tidak setuju dengan persentase (1,36%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya petugas pelayanan sangat ramah dan sopan sehingga pengunjung mudah dalam berkomunikasi.

4.15 Kesabaran Petugas Pelayanan

Tabel 4.15
Kesabaran Petugas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
15	Petugas pelayanan selalu sabar dalam melayani pegawai.	0	2	8	37	172

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 172 responden sangat setuju dengan persentase (78,18%), 37 responden setuju dengan persentase (16,82%), 8 responden kurang setuju dengan persentase (3,63%), 2 responden tidak setuju dengan persentase (0,9%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%). Jadi kesimpulannya petugas pelayanan selalu sabar dan tidak tergesa-gesa dalam melakukan pelayanan.

4.16 Teguran Pelanggaran Protokol kesehatan

Tabel 4.16
Teguran Pelanggaran Protokol kesehatan

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
16	Petugas pelayanan memberikan teguran kepada pegawai dengan sopan bila ada yang melanggar aturan proses (semisal tidak memakai masker dengan benar atau tidak jaga jarak).	0	2	3	52	161

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 161 responden sangat setuju dengan persentase (73,18%), 52 responden setuju dengan persentase (23,64%), 3 responden kurang setuju dengan persentase

(1,81%), 2 responden tidak setuju dengan persentase (0,9%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%) Jadi kesimpulannya petugas telah melakukan tindakan tegas kepada pengunjung jika terjadi pelanggaran dalam hal ketaatan menjalankan protokol kesehatan.

4.17 Keterampilan Petugas Pelayanan dalam Melayani

Tabel 4.17
Keterampilan Petugas Pelayanan dalam Melayani

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS
17	Petugas pelayanan terampil dalam melayani kebutuhan pegawai.	0	0	3	47	169

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang sebanyak 169 responden sangat setuju dengan persentase (76,82%), 47 responden setuju dengan persentase (21,36%), 3 responden kurang setuju dengan persentase (1,36%), 0 responden tidak setuju dengan persentase (0%), 0 responden sangat tidak setuju dengan persentase (0%) Jadi kesimpulannya petugas pelayanan cukup baik dan terampil dalam melakukan pelayanan terhadap pengunjung di BKPP.

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN PEGAWAI

No. Responden	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1				8	9
2				9	8
3				1	16
4				1	16
5			3	9	5
6				3	14
7					17
8				4	13
9			1	15	1
10				8	9
11			1	16	
12			1	15	1
13		1	2	14	
14			2		15
15				1	16
16					17
17				17	
18				17	
19				15	2
20					17
21				3	14
22				10	7
23				13	4
24				9	8
25		1	3	9	4
26				6	11
27				2	15
28				1	16
29			2	2	13
30				4	13
31			1	3	13
32				12	5
33		5	5	7	
34				2	15
35			2	2	13
36		5	3	9	
37		6	5	6	
38				2	15
39					17
40					17
41				2	15
42		5	3	9	
43					17
44					17
45				2	15
46				2	15
47			1	3	13
48			3		14
49				1	16
50				1	16
51				2	15
52			2	3	12
53			2	2	13
54				1	16
55					17
56		4	2	11	
57				1	16
58				1	16
59		2	2	13	
60					17
61			4	1	12
62				1	16

No. Responden	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
63					17
64				1	16
65				1	16
66		5	3	9	
67		4	1	12	
68		1		1	15
69				3	14
70			2	5	10
71				2	15
72			4	2	11
73			2	5	10
74		5	3	9	
75					17
76					17
77				4	13
78			1	16	
79					17
80				3	14
81			4	2	11
82				1	16
83				3	14
84					17
85				3	14
86					17
87					17
88				4	13
89				1	16
90			1	3	13
91			1	1	15
92		6	2	9	
93			1	3	13
94			4	1	12
95			1	2	14
96			1		16
97			4		13
98		1	2		14
99				5	12
100				8	9
101					17
102			1	1	15
103					17
104			1	2	14
105			5	3	9
106			1	5	11
107				2	15
108			2	2	13
109		1			16
110					17
111			2	4	11
112			2	3	12
113			1	4	12
114				3	14
115				4	13
116				3	14
117				8	9
118			1	3	13
119				1	16
120			1	2	14
121			3	2	12
122			2	1	14
123			1		16
124			2	2	13
125		1	1	1	14
126				3	14
127				8	9
128				5	12

No. Responden	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
129			1	1	15
130				1	16
131			1	1	15
132			2	6	9
133			1	5	11
134				2	15
135			3	1	13
136		1	2	1	13
137			3	2	12
138			2	4	11
139		1	2	2	12
140			1	4	12
141				3	14
142				4	13
143			3	3	11
144				5	12
145			1	3	13
146			2	3	12
147			2	4	11
148			1	1	15
149				3	14
150			3	4	10
151				3	14
152		2	2	2	11
153		3	2	3	9
154				4	13
155			4	1	12
156			1	3	13
157			3	3	11
158		1	2	9	5
159			1	3	13
160			2	3	12
161			1	2	14
162			1	4	12
163			4		13
164		1	2	3	11
165			1	1	15
166				5	12
167			1	2	14
168			5	3	9
169			1	5	11
170			4	2	11
171			2	2	13
172		2		1	14
173				3	14
174			2	4	11
175			2	3	12
176			1	4	12
177			2	3	12
178				4	13
179			3	3	11
180			1	7	9
181			1	3	13
182				5	11
183			2	2	13
184			2	3	12
185			1	2	14
186		2	3	3	9
187			1	5	11
188				2	15
189			2	2	13
190			4	1	12
191			1	3	13
192			2	4	11
193			2	3	12
194			1	4	12

No. Responden	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
195				3	14
196				4	13
197			3	3	11
198				8	9
199			1	3	13
200			2	1	14
201			2	7	8
202		6	2	9	
203			1	3	13
204			4	1	12
205			1	2	14
206		2	1	5	9
207			4		13
208		1	2	3	11
209			1	1	15
210		1	1	4	11
211			1	2	14
212			5	3	9
213		1	2		14
214			1	1	15
215		1	1	3	12
216			1	2	14
217			3	5	9
218			1	1	15
219			2	2	13
220			1	2	14
Jumlah	0	78	258	780	2623
Jumlah Skor	0	156	774	3120	13115
Total Skor	17165				

Interpretasi Skor Perhitungan

Y= Skor Tertinggi likert x Jumlah Responden x Jumlah Indikator Pertanyaan

Y= 5 x 220 x 17

Y= 18700

X= Skor Terendah Likert x Jumlah Responden x Jumlah Perntanyaan

X= 1 x 220 x 17

X= 3740

Rumus Interval

I = 100 / jumlah skor

Maka = 100 / 5 = 20 (Intervalnya jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%)

Berikut kriteria Interpretasi skor berdasarkan interval :

Angka 0% - 19,99% = Sangat Tidak Baik

Angka 20% - 39,99% = Tidak Baik

Angka 40% - 59,99% = Kurang Baik

Angka 60% - 79,99% = Baik

Angka 80% - 100% = Sangat Baik

Penyelesaian Akhir

Rumus Indeks %

= Total Skor/Y x 100

= 17165/18700 x 100

= **91,79** (Sangat Baik)

No	Instansi	Jumlah Responden	Jumlah	L	P
1	Sekretariat Daerah	13	13	5	8
2	Sekretariat DPRD	4	4	4	
3	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	5	5	3	2
4	Badan Pendapatan Daerah	3	3	1	2
5	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan	0	0		
6	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	4	4	2	2
7	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	6	6	6	
8	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	8	8	4	4
9	Dinas Arsip dan Perpustakaan	4	4	1	3
10	Dinas Pengendalian Penduduk dan KB	4	4	4	
11	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	2	2	1	1
12	Dinas Kepemudaan dan Olah Raga	2	2	1	1
13	Dinas Kesehatan	5	5	2	3
14	Dinas Ketahanan Pangan	4	4	2	2
15	Dinas Kominfo, Statistik dan Persandian	4	4	2	2
16	Dinas Koperasi dan UMKM	2	2	1	1
17	Dinas Lingkungan Hidup	4	4	4	
18	Dinas Pekerjaan Umum	4	4	3	1
19	Dinas Pemadam Kebakaran	2	2	2	
20	Dinas Penanaman Modal dan PTSP	5	5	4	1
21	Dinas Penataan Ruang	3	3	1	2
22	Dinas Pendidikan	19	19	12	7
23	Dinas Perdagangan	5	5	4	1
24	Dinas Perhubungan	5	5	2	3
25	Dinas Perikanan	4	4	2	2
26	Dinas Perindustrian	6	6	4	2
27	Dinas Pertanian	5	5	3	2
28	Dinas Perumahan dan Permukiman	4	4	3	1
29	Dinas PPPA	5	5	2	3
30	Dinas Sosial	5	5	1	4
31	Dinas Tenaga Kerja	5	5	4	1
32	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	4	4	2	2
33	RSUD KRMT Wongsonegoro	3	3	1	2
34	Satuan Polisi Pamong Praja	3	3	3	
35	Inspektorat	5	5	2	3
36	Kec. Banyumanik	3	3	3	
37	Kec. Candisari	3	3		3
38	Kec. Gajahmungkur	3	3	1	2
39	Kec. Gayamsari	3	3	1	2
40	Kec. Genuk	3	3		3
41	Kec. Gunungpati	3	3	3	
42	Kec. Ngaliyan	3	3	2	1
43	Kec. Pedurungan	3	3	3	
44	Kec. Semarang Barat	3	3	1	2
45	Kec. Semarang Selatan	3	3	2	1
46	Kec. Semarang Tengah	4	4	1	3
47	Kec. Semarang Timur	4	4	3	1
48	Kec. Semarang Utara	5	5	4	1
49	Kec. Tembalang	4	4		4
50	Kec. Tugu	4	4	3	1
51	Kec. Mijen	3	3	2	1

	JUMLAH	220	220	127	93
--	---------------	------------	-----	-----	----