

VALIDASI SURVEY KEPUASAN PUBLIK BPOLBF

Tim Validator

1. Gregorius A. Berybe, M.Par
2. Roseven Rudiyanto, S.Hum.,M.T



Politeknik eLBajo Commodus

Gang Ame Nompos, Lancang, Kelurahan Wae
Kelambu, Kecamatan Komodo, Labuan Bajo
Manggarai Barat 86754
elbajo.commodus@gmail.com, 081338079022



TIM VALIDATOR

JOBS AND RESPOSIBILITIES

Tim Validator Politeknik eLBajo Commodus yang adalah

1. **Gregorius A. Berybe, M.par**
2. **Roseven Rudiyanto, S. Hum., M. T**

berdasarkan Surat Tugas Direktur Politeknik eLBajo Commodus No **188/ST/01.PLC/IX/2022** memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan program Survey Kepuasan Publik BPOLBF sebagai berikut:

1. Melakukan analisis terhadap draft instrument kuesioner yang telah disusun oleh Tim Komunikasi Publik BPOLBF.
2. Memberikan hasil analisis (poin 1) kepada pihak BPOLBF sehingga menghasilkan draft kuesioner hasil harmonisasi antara tim BPOLBF dan tim Validator.
3. Melakukan olah data hasil uji instrumen kuesioner yang disebarkan (oleh tim BPOLBF) kepada minimal **30 responden (n=30)**.
4. Menyerahkan hasil laporan hasil uji instrumen kuesioner dan memberikan **rekomendasi** terhadap pelaksanaan uji instrumen kuesioner (poin 3).
5. Melakukan olah data dan penyusunan laporan akhir pelaksanaan Survey Kepuasan Publik setelah tahapan survey dilakukan oleh Tim BPOLBF terhadap min **200 responden (n=200)**.
6. Mempresentasikan hasil olah data dan Laporan akhir oleh Tim Validator Survey Kepuasan Publik BPOLBF kepada Tim Komunikasi Publik BPOLBF.

Catatan:

1. Pelaksanaan sebaran kuesioner dilakukan oleh TIM BPOLBF berdasarkan kriteria responden.
2. Kriteria dan jumlah responden adalah hasil kesepakatan bersama antara tim BPOLBF dan tim Validator.
3. Luaran kegiatan terdapat dalam timeline project.

LAPORAN AKHIR VALIDASI SURVEY KEPUASAN PUBLIK BPOLBF

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survei Kepuasan Publik merupakan salah satu metode yang digunakan Divisi Komunikasi Publik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyajian dan akses informasi yang diberikan BPOLBF selama 1 tahun berjalan menjadi komponen penting untuk menjawab Renstra Tahunan Divisi Komunikasi Publik. Sebagai salah satu unit kerja yang ada di BPOLBF, divisi komblik memiliki fungsi dan peran untuk mengelola informasi dan dokumentasi terkait perkembangan pariwisata. Selain itu, komblik juga berperan untuk memberikan layanan informasi publik, dan menangani aduan masyarakat.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja terkait penyajian dan akses informasi yang diberikan BPOLBF, maka diadakan survei kepuasan publik. Dalam kajian ini dibutuhkan instrumen penelitian yang komprehensif, sehingga kajian yang dilakukan sesuai dengan kaidah keilmuan dan ilmiah. Oleh karena itu dibutuhkan proses validasi instrumen penelitian.

Pada akhirnya, hasil kajian ini dapat dijadikan indikator keberhasilan kinerja Divisi Komunikasi Publik. Selain itu, hasil kajian ini juga dapat dijadikan sebagai landasan sebagai penyusunan program kerja di kemudian hari untuk meningkatkan kualitas kinerja unit komblik.

1.2 METODOLOGI

Indeks Kepuasan Masyarakat dengan indikator penilaian mencakup dua variabel (Tabel 1), yaitu:

1. Pelayanan Informasi Digital (Adaptasi e-SERVQUAL) yang meliputi aspek:
 - a. Information Quality

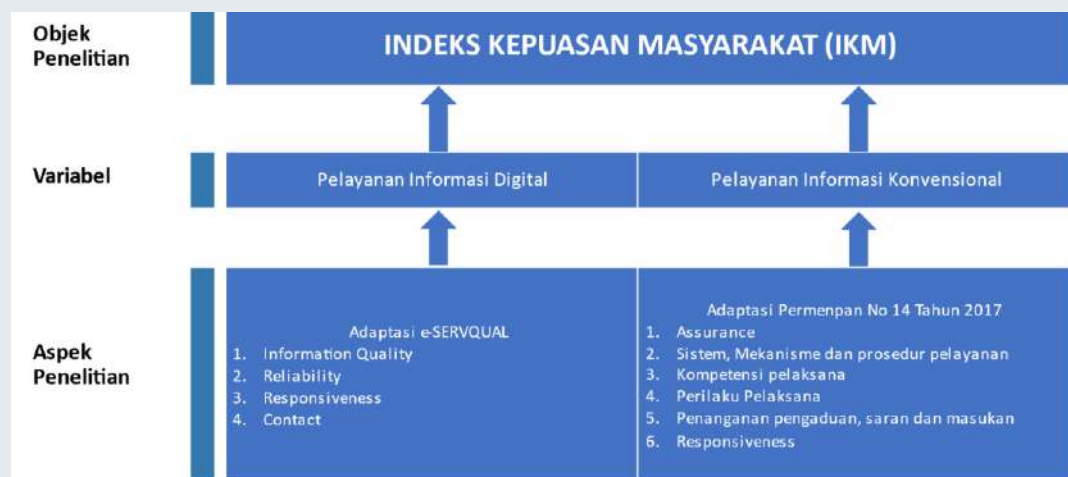
- b. Reliability
- c. Responsiveness
- d. Contact

2. Pelayanan informasi konvensional (Permenpan No 14 Tahun 2017) yang meliputi aspek:

- a. Assurance
- b. Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan
- c. Kompetensi pelaksana (staf)
- d. Perilaku Pelaksana (staf)
- e. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- f. Responsiveness

1.3 INSTRUMEN PENELITIAN

Tabel 1: Instrumen Penelitian



Hasil dari Survei Kepuasan Publik juga digunakan untuk mengukur indikator keberhasilan kinerja Divisi Komunikasi Publik dalam menjalankan fungsi pelayanan informasi publik sepanjang tahun 2022 yang dilakukan melalui berbagai media baik melalui platform media digital sendiri termasuk platform PPID ataupun melalui platform media nasional, lokal, maupun internasional.

Dari 10 aspek yang ditentukan untuk diteliti, ada 28 pernyataan yang diberikan kepada responden. Untuk ke 28 pernyataan dapat dilihat pada tabel berikut. Setiap

item pernyataan diberikan kode x1 hingga x28 untuk mempermudah pengolahan data. Tiap pernyataan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2: Instrumen Penelitian

No	Pernyataan
1	Responden mengetahui media sosial BPOLBF?
2	Desain konten media sosial BPOLBF kreatif, inovatif dan menarik
3	Media sosial BPOLBF mudah diakses
4	Informasi/data di media sosial BPOLBF informatif, akurat dan mudah dipahami
5	Informasi/data di media Sosial BPOLBF dapat mempromosikan destinasi pariwisata dan produk UMKM sesuai wilayah kerja BPOLBF
6	Informasi/data Media Sosial BPOLBF juga didapatkan melalui media lain seperti: media Digital, baik melalui media sosial, mau pun kanal berita digital
7	Informasi/data tentang pariwisata FLORATAMA konsisten disajikan setiap hari oleh BPOLBF
8	Informasi/data pada media sosial BPOLBF menggambarkan tugas dan fungsi BPOLBF
9	Informasi/data pada media sosial BPOLBF sesuai kebutuhan responden
10	Informasi/data pada media sosial BPOLBF bermanfaat bagi responden
11	Informasi/data di media sosial BPOLBF akurat
12	BPOLBF selalu merespon permintaan data/informasi melalui kanal digital sesuai prosedur yang berlaku
13	Tersedia fasilitas komunikasi langsung pada media sosial BPOLBF
14	Tersedia kontak di media sosial BPOLBF
15	Tersedia pelayanan informasi/data secara langsung di kantor BPOLBF
16	Tata cara pelayanan informasi/data di kantor BPOLBF mudah dan sederhana
17	Responden merasa informasi/data BPOLBF yang diperoleh di kantor dapat dipercaya
18	Tugas dan fungsi BPOLBF dalam wilayah kerja FLORATAMA sesuai dengan informasi yang disajikan oleh staf
19	Staf BPOLBF mudah dihubungi terkait informasi/data yang dibutuhkan responden.
20	Staf BPOLBF ramah dan informatif dalam pelayanan kepada responden
21	Staf BPOLBF memiliki pengetahuan dan informasi yang baik terkait informasi/data yang disajikan.
22	Staf BPOLBF memberikan informasi/data yang akurat
23	Staf BPOLBF memberikan pelayanan informasi/data yang jelas dan lengkap
24	Staf BPOLBF menggunakan bahasa sopan dan santun dalam pelayanan informasi/data
25	Staf BPOLBF memberikan memberikan rasa aman dan nyaman saat memberikan pelayanan informasi/data
26	Staf BPOLBF menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap saran dan masukan terkait informasi/data
27	Staf BPOLBF menerima dengan baik pengaduan, masukan, dan saran
28	Pengaduan, masukan dan saran kepada BPOLBF ditindaklanjuti sesuai prosedur
29	Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi BPOLBF?

11/16/2022

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan
Informasi BPOLBF

1.4 ANALISIS DATA

Kajian ini mengadaptasi permenpan no. 14 tahun 2017 tentang **Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik** untuk proses menganalisis data. Adapun data yang dibutuhkan ialah bobot nilai rata-rata nilai tertimbang, nilai rata-rata setiap item pernyataan atau unsur. Kemudian jumlah keseluruhan nilai setiap pernyataan.

Nilai interval indeks kepuasan 1 hingga 4, dimana 1 hingga 2,5996 masuk dalam mutu pelayanan D, yang diartikan kinerja unit tidak baik, nilai 2,60 hingga 3,0644 masuk dalam kategori kinerja kurang baik, nilai 3,0644 hingga 3,532 berada pada kategori baik, dan 3,5324 hingga 4 berada pada kategori sangat baik, dengan mutu pelayanan A (Tabel 3).

Tabel 3: Teknik Analisis Data

Ketentuan				
Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang Variabel			0,0357	
Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,0644	65 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

JU = Jumlah Unsur (Jumlah keseluruhan nilai setiap variabel)

NRR= Nilai rata-rata (Nilai rata-rata setiap variabel)

NRRT= Nilai rata-rata tertimbang (Nilai rata-rata setiap variabel dikalikan bobot variabel)

Nilai tertimbang didapat dari 1 dibagi jumlah variabel pernyataan ($1/28=0,0357$)

- 28 item pernyataan

- Menggunakan Skala likert:

- Tidak Setuju = 1
- Kurang Setuju = 2
- Setuju = 3
- Sangat Setuju = 4

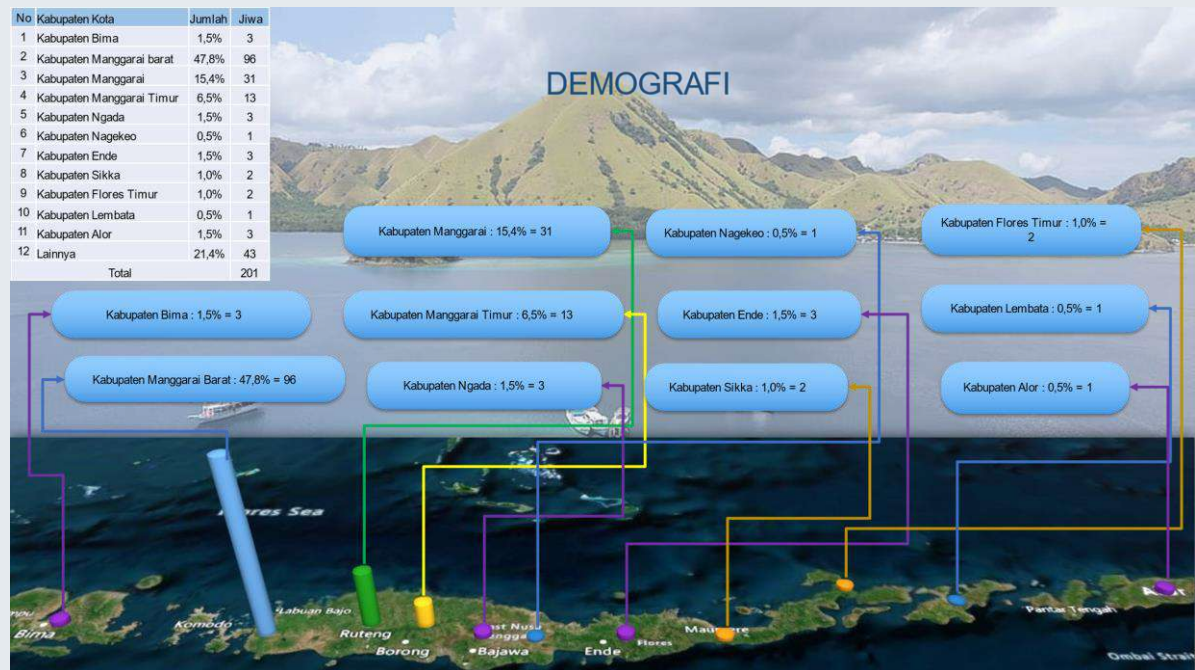
- 1 pertanyaan terbuka mengenai sa

2. HASIL SURVEY

2.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data kajian dilakukan menggunakan aplikasi *google form*, dimana proses pengumpulan dilakukan dari September hingga November 2022. Jumlah responden yang terkumpul mencapai 201 orang. Berdasarkan demografi, didapat bahwa responden berasal dari berbagai wilayah lingkup kerja BPOLBF, dimana 47.8% berasal dari Kabupaten Manggarai Barat, 15% - Kabupaten Manggarai, 6.5% - Kabupaten Manggarai Timur. Pada wilayah lainnya, Kabupaten Ngada, Alor, dan Bima masing-masing 1.5%, Kabupaten Nagekeo – 0.5%, Kabupaten Ende – 1.5%. Untuk Kabupaten Sikka dan Flores Timur masing-masing 1%. Selain itu, sebanyak 21.4% responden berasal dari luar lingkup wilayah kerja BPOLBF. Penjelasan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

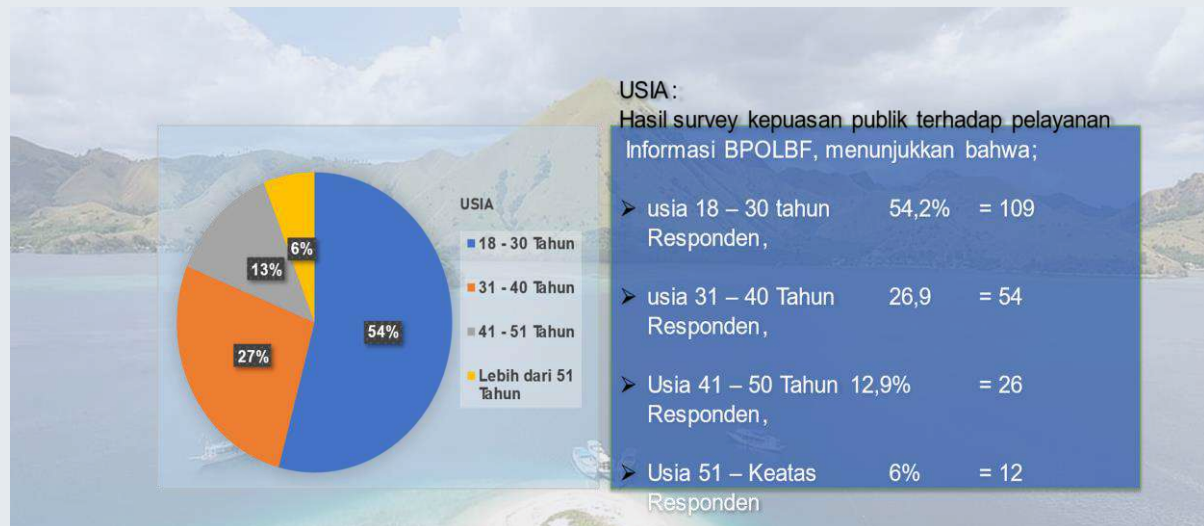
Tabel 4: Asal Responden



Berdasarkan kriteria usia, didapat bahwa 54.2% responden merupakan kelompok usia 18 – 30 tahun, 26.9% berada pada kelompok usia 31 – 40 tahun. Sebanyak 12.9% responden merupakan kelompok usia 41 – 50 tahun, dan 6% responden

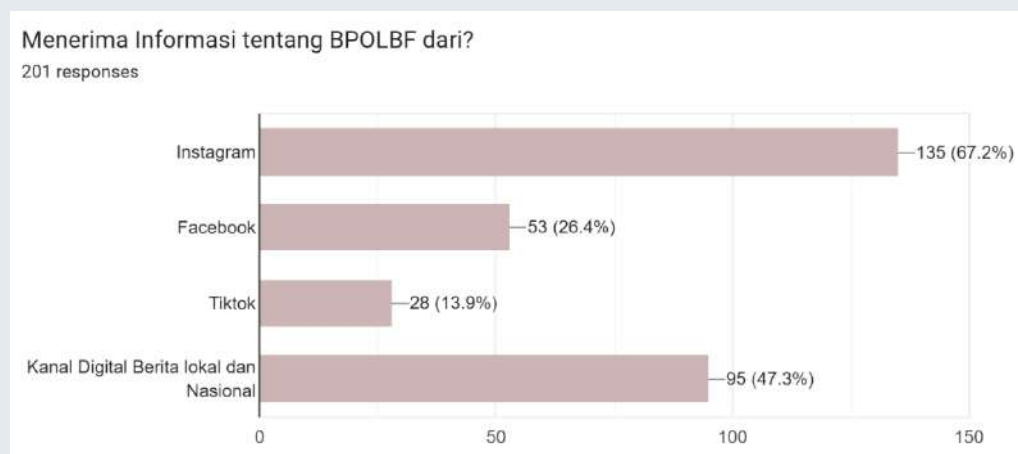
merupakan kelompok usia lebih dari 50 tahun. Untuk sebaran usia responden dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini.

Tabel 5: Usia Responden



Responden juga diberikan pertanyaan mengenai jenis sumber informasi yang paling sering digunakan/populer tentang BPOLBF bagi responden. Instagram menjadi sumber informasi tentang BPOLBF yang paling populer bagi responden dengan 67.2%. Selanjutnya kanal digital berita lokal dan nasional dengan 47.3%, facebook – 26.4%, dan tiktok – 13.9%. Penjelasan data tersebut dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini.

Tabel 6: Sumber Informasi responden



Jenis pekerjaan juga diajukan kepada responden untuk mengetahui sebaran profesi responden pada kajian ini. Sebanyak 12.9% responden merupakan pekerja media. Profesi akademisi (mahasiswa dan dosen) mencapai 26.4%, unsur pemerintahan – 23.9%, pelaku UMKM – 19.4%, dan komunitas – 17.4%. Jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7: Jenis pekerjaan responden



2.2 HASIL UJI INSTRUMEN

Uji instrumen penelitian dilakukan dengan menguji statistik reliabilitas dan validitas. Uji statistik reliabilitas dan validitas dilakukan menggunakan aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 16 *for windows*. Hasil uji statistik menggunakan SPSS menunjukkan bahwa nilai hitung validitas seluruh item pernyataan lebih tinggi dari nilai tabel r , dimana df 199 (0.1164). Selain itu, hasil uji reliabilitas setiap item menunjukkan nilai lebih dari 0.90. Oleh karena itu, berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan instrumen valid (sahih) dan reliabel (dapat diandalkan). Untuk hasil uji statistik dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini.

Tabel 8: Uji instrumen kuesioner

Uji Instrumen			
Unsur	Jumlah Responden	Uji Instrumen	
		Reliability	Validity
x1	201	.980	.729**
x2	201	.980	.644**
x3	201	.980	.731**
x4	201	.979	.814**
x5	201	.980	.773**
x6	201	.980	.647**
x7	201	.980	.710**
x8	201	.979	.811**
x9	201	.979	.875**
x10	201	.979	.836**
x11	201	.979	.860**
x12	201	.979	.802**
x13	201	.979	.818**
x14	201	.979	.834**
x15	201	.979	.903**
x16	201	.979	.839**
x17	201	.979	.805**
x18	201	.979	.866**
x19	201	.979	.859**
x20	201	.979	.842**
x21	201	.979	.865**
x22	201	.979	.806**
x23	201	.979	.875**
x24	201	.979	.791**
x25	201	.979	.838**
x26	201	.979	.876**
x27	201	.979	.827**
x28	201	.979	.806**

1. Hasil uji validitas berdasarkan nilai hitung pearson correlation item pernyataan lebih dari nilai tabel r (n=31, r= 0.355), dan nilai sig. (2-tailed) kurang dari 0.05 maka item dinyatakan valid.

2. Hasil uji reliabilitas didapat bahwa Cronbach's Alpha = .979 atau sangat reliabel. Selain itu, seluruh item juga tingkat reliabilitasnya berada di kategori sangat reliabel (>0.90).

3. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas instrumen kajian kepuasan pelayanan informasi didapatkan seluruh item valid dan reliabel.

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2.3 HASIL OLAH DATA

Hasil kajian survey secara keseluruhan menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Unit Pelayanan BPOLBF terhadap masyarakat dengan aspek 1). **Kualitas layanan digital & 2) Kualitas layanan konvensional** menunjukkan hasil **88.341** dengan **Mutu Pelayanan A**. Hal ini diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan BPOLBF adalah sangat baik **Sangat Baik** dengan **Nilai Persepsi = 4**.

Aspek **Kualitas Layanan Digital**, hasil kajian survey kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat **Sangat Baik** dengan **nilai persepsi** adalah **4** terhadap Variabel

1) Informasi Quality dengan nilai rata-rata **3,587065** dengan nilai persepsi = **4**.

2) Reliability, dengan nilai rata-rata **3,563847** dengan nilai persepsi = **4**.

Variable lainnya dari aspek **kualitas layanan Digital** memunculkan nilai persepsi sebesar **3** atau setara dengan **Baik**. Variabel tersebut antara lain:

1) Responsiveness dengan nilai rata-rata **3,497512** dengan nilai persepsi = **3**.

2) **Contact**, dengan nilai rata-rata **3,517413** dengan nilai persepsi = **3**.

3) **Assurance**, dengan nilai rata-rata **3,504146** dengan nilai persepsi = **3**.

Aspek **Kualitas Layanan konvensional**, hasil kajian survey kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat **Sangat Baik** dengan **nilai persepsi** adalah **4** terhadap Variabel

1) **Perilaku pelaksana**, dengan nilai rata-rata **3,578773** dan nilai persepsi = **4**.

2) **Pengangan, pegaduan, saran dan masukan**, dengan nilai rata-rata **3,535665** dengan nilai persepsi = **4**.

Sedangkan variable lainnya dari aspek **Kualitas Layanan Konvensional** memunculkan nilai persepsi sebesar **3** atau setara dengan **Baik**. Variabel tersebut antara lain:

1) **Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan**, dengan nilai rata-rata **3,502488** dengan nilai persepsi = **3**.

2) **Kompetensi pelaksana**, dengan nilai rata-rata **3,522388**, dengan nilai persepsi = **3**.

3) **Responsiveness (kualitas layanan konvensional)**, dengan nilai rata-rata **3,527363**, dengan nilai persepsi = **3**.

Data-data tersebut dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini.

Tabel 8: Hasil olah data

Aspek	Variabel	Mean	Nilai Persepsi	Kinerja Pelayanan
Kualitas Pelayanan Digital	Information Quality	3,587065	4	Sangat Baik
	Reliability	3,563847	4	Sangat Baik
	Responsiveness	3,497512	3	Baik
	Contact	3,517413	3	Baik
Kualitas Pelayanan Konvensional	Assurance	3,504146	3	Baik
	Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan	3,502488	3	Baik
	Kompetensi pelaksana	3,522388	3	Baik
	Perilaku Pelaksana	3,578773	4	Sangat Baik
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,535655	4	Sangat Baik
	Responsiveness	3,527363	3	Baik
IKM		3,5336650	4	Sangat Baik
Skor IKM		88,341625	4	Sangat Baik

2.4 PEMBAHASAN HASIL

Aspek Layanan Informasi Digital

Hasil Penilaian masyarakat terhadap kinerja layanan informasi digital yang diberikan oleh Badan Pelaksana Otorita Pariwisata Labuan Bajo (BPOLBF) persepsi publik terhadap kinerja unit layanan informasi yang diberikan menunjukkan hasil **sangat baik dan baik**. Konten informasi digital yang dihasilkan oleh pusat layanan informasi dapat menjadi cara penilaian publik tentang kualitas penyedia layanan informasi. Faktor keandalan/pemenuhan yang melibatkan representasi produk yang akurat ((Parasuraman et al., 2005) Layanan informasi yang konsisten harus dipenuhi oleh penyedia. (Publikasi, n.d.)

Persepsi **baik** muncul pada variabel **Responsiveness, Assurance dan contact**. Hal ini diartikan bahwa sebagian responden masih melihat layanan informasi digital masih kurang memberikan jaminan terkait responsif dari pihak pelaksana informasi digital BPOLBF. Responsiveness merupakan sikap penyedia layanan dalam merespon setiap pertanyaan konsumen melalui media digital. Hal ini bisa mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap jaminan informasi yang disediakan oleh pihak BPOLBF. Tersedianya layanan kontak langsung bagi masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas dalam dimensi responsif sebagaimana diungkapkan oleh (Zeithaml et al., 2002) yang dikutip oleh (Farida et al., 2014) model e-servqual terdiri dari tujuh dimensi efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Menurut Griffith dan Krampf (1998) dalam (Zeithaml et al., 2002), menemukan bahwa akses dan daya tanggap situs Web adalah indikator utama kualitas layanan yang disampaikan melalui Web.

Penilaian publik terhadap layanan e-SERVQUAL terkait Kualitas Informasi seperti konten yang kreatif, inovatif, dan menarik, informatif, akurat, mudah dipahami dan mudah diakses. Hal ini juga diungkapkan oleh (Zavareh dkk., 2012) bahwa faktor-faktor tersebut sangat penting dalam penggunaan media digital dalam pelayanan informasi. Kualitas layanan elektronik (e-SQ) menjadi semakin penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan aplikasi perdagangan elektronik.

Hasil penelitian (Roche et al., 2013) menunjukkan bahwa 1 dari 3 instrumen WebQual adalah kualitas interaksi Layanan. Kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna saat mereka menggali lebih dalam ke dalam situs, diwujudkan oleh "kepercayaan" dan "empati", misalnya, masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi, dan komunikasi dengan pemilik situs. 2 faktor lainnya adalah Kegunaan. Kualitas yang terkait dengan "desain situs" dan "kegunaan"; seperti tampilan, kemudahan penggunaan dan navigasi, dan gambar yang disampaikan kepada pengguna.

BPOLBF dapat menciptakan sebuah ekosistem layanan informasi yang dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa setiap layanan informasi akan direspon dan ditindaklanjuti secara cepat, tepat dan sesuai prosedur. Chuang et al. (2016) mencontohkan, mengenai aspek keandalan, situs belanja harus memenuhi semua janji kepada pelanggan tepat waktu. Dengan demikian, pengguna situs web memiliki kepercayaan bahwa penyedia layanan situs web adalah mitra yang dapat diandalkan.

Aspek Layanan Informasi konvensional

Layanan informasi konvensional atau by SQ tradisional mengacu pada kualitas semua interaksi pelanggan berbasis non-Internet dan pengalaman dengan perusahaan (Parasuraman et al., 2005). Inti dari jenis layanan informasi konvensional ialah interaksi langsung tanpa perantara media digital. Pencari atau pengguna melakukan interaksi langsung dengan penyedia informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Layanan informasi konvensional yang dilakukan BPOLBF masih mendapat penilaian **Baik** untuk beberapa variabel seperti **Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan, Kompetensi pelaksana, dan Resposiveness (kualitas layanan konvensional)** dengan nilai persepsi = **3**. Prosedur layanan informasi langsung (komunikasi atau berhadapan langsung) dengan karyawan/staf BPOLBF menjadi fokus penilaian masyarakat.

Sistem layanan informasi langsung yang dibentuk BPOLBF dapat menunjukan alur yang jelas mengenai proses pelayanan informasi secara konvensional. Kebutuhan

pengunjung akan informasi harus terpenuhi dengan penerapan sistem pelayanan yang terstandar. Informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dapat disesuaikan dengan ruang lingkup kerja divisi yang tersedia.

Sikap dan pengetahuan staf akan menentukan kepuasan pencari informasi. Staf bekerja dalam sistem dengan berbagai prosedur yang dapat memberikan jaminan kepada masyarakat akan informasi yang dibutuhkan. Staf BPOLBF harus dapat menjalankan layanan informasi selain melalui berbagai sumber seperti media sosial, website, call center, email, juga melalui komunikasi langsung atau kunjungan ke kantor untuk mendapatkan informasi. Informasi yang aktual dan konsisten dengan fungsi layanan informasi khususnya sektor pariwisata memerlukan komitmen dan kepastian dari penyedia layanan.

Kecepatan staf dalam menanggapi permintaan akan kebutuhan informasi dapat mencerminkan sikap responsif terhadap layanan informasi langsung. Sebagai penyedia jasa layanan informasi, keaktifan staf sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna informasi.

2.5 Saran

Pada kajian ini, responden juga diminta untuk memberikan saran dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Adapun saran-saran dari responden dikategorikan ke dalam 7 (tujuh) kategori, yaitu 1) transparansi, 2) kualitas layanan informasi, 3) Pelatihan, 4) Media sosial, 5) Koordinasi dan sosialisasi, 6) Kerja sama, dan 7) konsistensi (Tabel 9).

Tabel 9: Saran responden



Transparansi

Sebanyak 5% saran dari responden mengatakan peningkatan transparansi. Transparansi dapat diartikan keterbukaan mengenai konten atau isi yang disajikan. Keterbukaan terhadap program kerja dan pelayanan informasi menjadi saran yang diberikan oleh responden.

Kualitas Layanan Informasi

Peningkatan kualitas layanan informasi menjadi tema yang disarankan oleh responden dengan persentase sebanyak 9%. Peningkatan kualitas informasi dapat dilakukan dengan keakuratan informasi yang diberikan. Selain itu, peningkatan variasi menjadi saran yang disampaikan oleh responden. Variasi informasi juga dapat dilakukan seperti bentuk jurnal atau majalah dan juga video, sehingga bentuk informasi bisa lebih menarik perhatian pengguna informasi.

Pelatihan

Responden juga memberikan saran berupa pelaksanaan pelatihan terhadap para pelaku industri pariwisata, seperti penyedia jasa dan produk pariwisata (UMKM). Hal ini dirasa penting oleh responden, karena ada pelaku industri yang belum memiliki kesempatan untuk meningkatkan kompetensi di bidang pariwisata, seperti kaum muda dan pelaku UMKM bisa menjadi target pelatihan. Saran yang menitikberatkan pada pelaksanaan pelatihan sebanyak 10%.

Media Sosial

Ada 10% responden menyarankan peningkatan media sosial. Media sosial dirasa dapat menjadi media untuk menampilkan adat istiadat atau kekayaan budaya yang dimiliki oleh masyarakat. Penyesuaian konten dengan jenis media sosial yang digunakan juga menjadi hal yang penting, dikarenakan setiap media sosial memiliki keunikan karakter pengguna. Hermansyah dan Pratama (2021) menunjukkan bahwa *whatsapp* dan *facebook* menjadi media sosial yang digunakan secara harian dengan

karakteristik demografi yang pendapatannya kurang dari 1 juta dan belum memiliki pekerjaan.

Koordinasi dan Sosialisasi

Sebanyak 12% saran disampaikan oleh responden terkait sosialisasi dan koordinasi. Sosialisasi mengenai program kerja kepada masyarakat, sehingga kesadaran masyarakat terhadap program kerja BPOLBF meningkat. Selain itu, koordinasi pelaksanaan program kerja dengan pihak terkait juga menjadi hal yang disarankan oleh responden. Diskusi publik juga dirasa perlu dilakukan bagi responden sebagai bentuk sosialisasi dan koordinasi.

Kerja Sama

Sebanyak 14% responden menyarankan peningkatan kerja sama. Peningkatkan kerja sama dengan pihak lain, seperti pemerintahan daerah, pekerja musik Labuan Bajo, akademisi, pelaku UMKM, media lokal Manggarai Barat.

Konsistensi

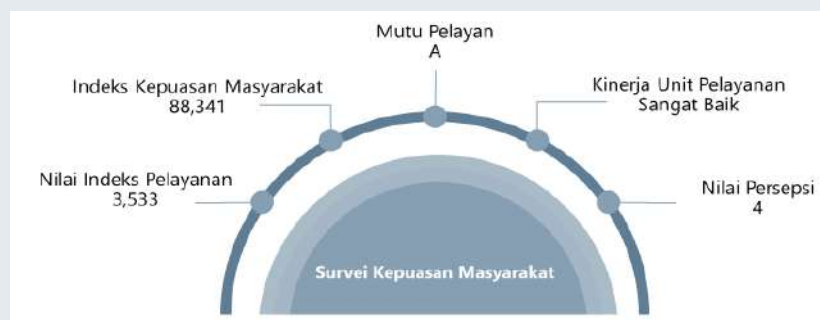
Sebanyak 24% responden menyarankan terhadap peningkatan konsistensi tentang pelayanan informasi. Selalu memberikan informasi yang aktual atau terbaru menjadi saran tentang konsistensi.

3. SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka simpulan kajian ini, antara lain:

1. Nilai indeks pelayanan informasi adalah 3.533;
2. Indeks kepuasan masyarakat adalah 88.341;
3. Mutu pelayanan masuk dalam kategori A;
4. Kinerja unit pelayanan dapat interpretasikan dalam kategori sangat baik;
5. Nilai persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan informasi berdasarkan nilai indeks kepuasan dan nilai indeks pelayanan adalah 4.



3.2 Saran

Adapun saran berdasarkan hasil kajian, antara lain:

1. Membuat jurnal berkala untuk menjadi media referensi sekaligus referensi yang kredibel tentang atraksi/destinasi wisata.
2. Pembuatan konten yang menampilkan kekayaan budaya yang mewakili setiap daerah di lingkup kerja BPOLBF dengan narasi yang menarik dan terjadwal.
3. Pemanfaatan media Facebook dan Tik-tok untuk layanan informasi sebagaimana jumlah responden yang masih sedikit mendapatkan informasi terkait dari media social tersebut.
4. Menghadirkan fitur *live chat* pada situs labuanbajoflores.id, sehingga meningkatkan daya tanggap pelayanan terhadap pengunjung situs web.
5. Membuat standar operasional prosedur bagi layanan informasi digital, seperti pembuatan nomor tiket permintaan pelayanan, target durasi pelayanan informasi.

6. Membuat standar operasional prosedur (SOP) bagi layanan informasi digital terkait:
 - a. Prosedur penanganan keluhan dan pertanyaan tamu seperti FAQ melalui kanal digital (**assurance**)
 - b. Prosedur terkait komposisi informasi yang akan dipublikasikan (**content**)
 - c. Prosedur terkait jam operasional, durasi waktu dalam merespon tamu serta hal lain terkait tingkat (**responsiveness & assurance**).
7. Membuat standar operasional prosedur (SOP) terkait layanan informasi konvensional,
 - a. Prosedur menyambut tamu, melayani permintaan informasi dan penanganan keluhan tamu (**sistem, prosedur dan mekanisme**)
 - b. Standar Kompetensi penyedia layanan (**kompetensi pelaksana**)
 - c. Prosedur penanganan keluhan tamu (**responsiveness & sistem, prosedur dan mekanisme** seperti FAQ untuk menjaga standar pelayanan.
 - d. Prosedur dalam layanan informasi data yang dibutuhkan konsumen (**sistem, prosedur dan mekanisme**)

Dan prosedur—prosedur lain dalam menjalankan fungsi sebagai pusat layanan informasi
8. Pelaksanaan pelatihan kompetensi staf untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
9. Membuat bagan alur dalam bentuk infografik tentang proses pelayanan informasi. Infografik juga dapat digunakan sebagai materi edukasi kepada pengguna layanan informasi tentang sistem pelayanan.
10. Pelaksanaan survey selanjutnya, memaksimalkan responden dari kelompok usia produktif 41-40, kelompok pekerja UMKM, serta cakupan wilayah responden yang merata.
11. Jumlah responden semakin besar mempertimbangkan wilayah kerja BPOLBF yang mencakup 11 kabupaten.

TIMELINE		
REPORT DATE	PROGRES REPORT	REMARKS
TAHAP I: PERSIAPAN 12 september 2022	Permohonan Validator Survey Kepuasan Publik Divisi Komunikasi Publik BPOLBF kepada Politeknik eLBajo Commodus	Surat Tugas Direktur kepada Gregorius A. Berybe, M.Par & Roseven Rudiyanto, S. Hum., M.T. , sebagai Validator Survey Kepuasan Publik Divisi Komunikasi Publik BPOLBF.
PRA SURVEY 19 - 22 september 2022	Rapat gabungan at BPOLBF office 15.00pm pembahasan program Survey Kepuasan Publik Tim Komunikasi Publik BPOLBF & draft kuesioner survey tim Politeknik eLBajo Commodus dengan agenda: 1. Harmonisasi draft instrument kuesioner tim BPOLBF dan Tim Validator 2. Rekomendasi tim Validator akan Variabel dan Indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan publik terhadap kinerja. 3. Penentuan jumlah responden uji instrument (Validitas dan reliabilitas kuesioner) adalah n=30 orang dan 200 responden untuk tahapan survey. 4. Penentuan profil demografi dan kriteria responden 5. Penentuan waktu uji instrumen kuesioner	Tim Validator: Ketua: Gregorius A. Berybe, M.Par Anggota: Roseven Rudiyanto, S. Hum., M.T. Ondi Asroni, M. Kom Lampiran: Materi Presentasi Tim Validator kuesioner harmonisasi tim BPOLBF & Validator. Link Google form uji instrument kuesioner Foto kegiatan rapat gabungan
TAHAP II PRA SURVEY: UJI INSTRUMEN 25 – 28 september 2022	Tahapan uji instrument kuesioner kepada 30 responden dengan kriteria oleh pihak BPOLBF untuk mengetahui validitas dan reliabilitas item kuesioner	Admin link kuesioner google form adalah tim Komblik BPOLBF & Tim Validator
30 september 2022	Olah data uji instrument kuesioner oleh Tim Validator	Uji Validitas dan Reliabilitas instrument kuesioner
3 Oktober 2022	Penyerahan hasil uji instrument kuesioner oleh tim validator kepada tim KOMBLIK BPOLBF.	Hasil uji instrumen kajian kepuasan pelayanan informasi oleh tim validator menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan adalah valid dan reliabel sehingga, Tim Validator

		memberikan rekomendasi bahwa instrumen kuesioner bisa dilanjutkan. 1. Hasil uji validitas dan Reliabilitas instrument kuesioner. 2. Laporan progress tim Validator Politeknik eLBajo Commodus kepada Tim BPOLBF.
TAHAP III: PELAKSANAAN SURVEY 7 – 21 oktober 2022	Pelaksanaan Survey Kepuasan Publik oleh TIM BPOLBF	1. Total responden adalah 201 orang sesuai kriteria responden yang disepakati Pelaksanaan olah data hasil survey
21 – 31 oktober 2022	Olah data dan penyusunan laporan oleh Tim Validator	2. Diskusi internal tim Validator terkait hasil kuesioner. 3. Penyusunan laporan akhir pelaksanaan Survey Kepuasan Publik
TAHAP IV: PELAPORAN 16 November 2022	Presentasi hasil olah data dan laporan Tim Validator kepada Tim BPOLBF terkait hasil Survey Kepuasan Publik BPOLBF tahun 2022.	1. Penyusunan laporan akhir pelaksanaan Survey Kepuasan Publik. 2. Laporan hasil kerja tim Validator akan diserahkan secara resmi dalam bentuk <i>Hard & soft file</i>. 3. Laporan hasil survey akan dipublikasikan pada jurnal publikasi ilmiah oleh tim Validator berdasarkan kesepakatan Bersama antara Tim Validator dan Tim BPOLBF.
25 November 2022	Serah terima Laporan Akhir kegiatan	

CONCLUSIONS/RECOMMENDATIONS

REKOMENDASI TIM VALIDATOR BERDASARKAN TAHAPAN KEGIATAN:

TAHAP I: PERSIAPAN DAN PRA SURVEY

STATUS: SELESAI

Rekomendasi yang diberikan oleh Tim Validator pada tahapan ini adalah sebagai berikut:

1. Penentuan Variabel dan Indikator survey
2. Parafrase item pernyataan kuesioner sesuai variable dan indikator
3. Metode pelaksanaan survey yaitu uji instrumen dan survey
4. Jumlah dan kriteria responden survey.
5. Instrumen kuesioner yang akan digunakan untuk menguji **Validitas** dan **reliabilitas**.

Labuan Bajo, 22 september 2022

Validator 1

Validator 2

Gregorius A. Berybe, M. Par

Roseven Rudiyanto, S. Hum., M.T.

TAHAP II: UJI INSTRUMEN

STATUS: SELESAI

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Survey Kepuasan Publik Terhadap Layanan Informasi

Hasil uji validitas didapat bahwa seluruh nilai hitung pearson correlation item pernyataan lebih dari nilai tabel r ($n=31$, $r= 0.355$), dan nilai sig. (2-tailed) kurang dari **0.05**, maka item dinyatakan **valid**.

Hasil uji reliabilitas didapat bahwa **Cronbach's Alpha = .980** atau **sangat reliabel**. Selain itu, seluruh item juga tingkat reliabilitasnya berada pada kategori sangat reliabel (**>0.90**).

Dengan demikian, berdasarkan uji validitas dan reliabilitas instrumen kajian kepuasan pelayanan informasi didapatkan seluruh item valid dan reliabel.

Rekomendasi yang diberikan oleh Tim Validator pada tahapan ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan uji instrumen **telah dilaksanakan** sesuai prosedur.
2. Jumlah responden pada tahapan ini adalah **n=31**.
3. Hasil uji instrumen kajian kepuasan pelayanan informasi untuk mengetahui **Validitas** dan **Reliabilitas** oleh tim validator menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan adalah **valid** dan **reliabel**.
4. **Valid** dapat diartikan bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan **reliabel** adalah apabila instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

No	Pernyataan	Uji Validitas		Uji Reliabilitas (Corbach Alpha)
		Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Cronbach's Alpha = .979
1	X1	0.769	0,00	0.979
2	X2	0.664	0,00	0.980
3	X3	0.743	0,00	0.979
4	X4	0.817	0,00	0.979
5	X5	0.805	0,00	0.979
6	X6	0.668	0,00	0.980
7	X7	0.754	0,00	0.979
8	X8	0.792	0,00	0.979
9	X9	0.863	0,00	0.978
10	X10	0.856	0,00	0.978
11	X11	0.817	0,00	0.979
12	X12	0.792	0,00	0.979
13	X13	0.843	0,00	0.978
14	X14	0.793	0,00	0.979
15	X15	0.888	0,00	0.978
16	X16	0.798	0,00	0.979
17	X17	0.767	0,00	0.979
18	X18	0.842	0,00	0.978
19	X19	0.849	0,00	0.978
20	X20	0.711	0,00	0.979
21	X21	0.856	0,00	0.978
22	X22	0.805	0,00	0.979
23	X23	0.861	0,00	0.978
24	X24	0.799	0,00	0.979
25	X25	0.899	0,00	0.978
26	X26	0.839	0,00	0.978
27	X27	0.889	0,00	0.978
28	X28	0.848	0,00	0.978

5. **Rekomendasi** tim Validator terhadap hasil uji instrumen kuesioner yang dilakukan terhadap **n=31** responden yang menunjukkan bahwa, item kuesioner tersebut adalah **valid** dan **Reliabel**, sehingga instrumen tersebut **bisa dilanjutkan** pada kegiatan **Survey Kepuasan Publik Terhadap Pusat Layanan Informasi BPOLBF**.

Labuan Bajo, 3 oktober 2022

Validator 1

Validator 2

Gregorius A. Berybe, M. Par

Roseven Rudiyanto, S. Hum., M.T.

TAHAP III: PELAKSANAAN SURVEY

STATUS: SELESAI

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner Penelitian Survey Kepuasan Publik Terhadap Layanan Informasi

Hasil uji validitas didapat bahwa seluruh nilai hitung pearson correlation item pernyataan lebih dari nilai tabel r ($n=201$, $r=0.164$), dan nilai sig. (2-tailed) kurang dari **0.02**, maka item dinyatakan valid.

catatan: ($df=n-2$) = $201 - 2$, $n=199$.

Hasil uji reliabilitas didapat bahwa Cronbach's Alpha = .975 atau sangat reliabel. Selain itu, seluruh item juga tingkat reliabilitasnya berada pada kategori sangat reliabel (>0.90).

Dengan demikian, berdasarkan uji validitas dan reliabilitas instrumen kajian kepuasan pelayanan informasi didapatkan seluruh item valid dan reliabel.

Rekomendasi yang diberikan oleh Tim Validator pada tahapan ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan survey **sesuai** dengan timeline kegiatan.
2. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner yang telah melewati tahapan uji instrument (**TAHAP II**).
3. Jumlah responden yang terlibat dalam kegiatan **Survey Kepuasan Publik Terhadap Pusat Layanan Informasi BPOLBF** sesuai target yaitu **$n=201$** responden.
4. Profil Sosiodemografi responden sesuai dengan kriteria responden.
5. Hasil olah data akan di presentasikan oleh Tim Validator kepada Tim Komblik BPOLBF sesuai waktu yang disepakati.

6. Hasil uji sebaran kuesioner terkait kepuasan pelayanan informasi untuk mengetahui Validitas dan Reliabilitas oleh tim validator menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan adalah valid dan reliabel.
7. Kriteria responden memenuhi kebutuhan sosiodemografik sesuai kesepakatan awal terkait kriteria responden.
8. Durasi pelaksanaan survey oleh tim BPOLBF dan olah data hasil kuesioner oleh Tim Validator sesuai timeline kegiatan.
9. Hasil survey terkait kepuasan pelayanan informasi menunjukkan bahwa Nilai Interval atau Indeks Pelayanan adalah 3, 534 dengan nilai Mutu Pelayanan adalah A. Hal ini diartikan bahwa Nilai Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Unit Pelayanan adalah 4 atau SANGAT BAIK. (Lampiran 4)
10. Indikator ke 29 yang berupa saran tertulis yang disampaikan oleh responden dikelompokkan dan terdapat dalam lampiran.

Labuan Bajo, 21 oktober 2022

Validator 1

Validator 2

Gregorius A. Berybe, M. Par

Roseven Rudiyanto, S. Hum., M.T.

TAHAP IV: PELAPORAN

STATUS: SELESAI

1. Presentasi hasil olah data survey kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi BPOLBF.
2. Serah terima Laporan akhir kegiatan.

Rekomendasi yang diberikan oleh Tim Validator pada tahapan ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil **Kinerja Unit Pelayanan** menunjukan hasil yang **Sangat Baik** agar **dipertahankan** bahkan **ditingkatkan** kedepannya.
2. Kekurangan yang didapatkan pada hasil survey kali ini hendaklah menjadi catatan bagi tim **BPOLBF** dalam menyusun dan menjalankan segala aktivitasnya terkait layanan informasi kepada masyarakat.
3. Laporan hasil akan dipresentasikan oleh Tim Validator kepada Tim BPOLBF.
4. Hasil kegiatan berupa Lembar Validasi dan Laporan Kinerja akan diserahkan dalam format *Soft File dan Hard File*.

Labuan Bajo, 31 oktober 2022

Validator 1

Validator 2

Gregorius A. Berybe, M. Par

Roseven Rudiyanto, S. Hum., M.T.

TIM Validator Survey Kepuasan Publik BPOLBF:

Ketua : Gregorius A. Berybe, M. Par

Anggota : Roseven Rudiyanto, S. Hum., M.T.

Anggota Tim Internal Validator Politeknik eLBajo Commodus

1. Ondi Asroni, M. Kom

2. Mahasiswa:

a. SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN PERHOTELAN

– Robertus Ngalo : 21011035

– Amelia Tirsa Tantar : 21011002

b. Diploma III Ekowisata

– Maria Anjelina Koka : 21013003

– Paulinus Asten Wansen : 21013013

c. Diploma III TEKNOLOGI INFORMASI

– Yohanes Rio Vartin Putrapratama : 21021002

– Alferdo Zenitho Uluwae Zamon : 20021015

Daftar Lampiran:

Lampiran 1: Surat Tugas Validator

Lampiran 2: Instrumen Penelitian Kajian

Gender					
1	Laki-laki				
2	Perempuan				
Domisili					
1	Kabupaten Manggarai Barat				
2	Kabupaten Manggarai				
3	Kabupaten Manggarai Timur				
4	Kabupaten Ngada				
5	Kabupaten Nagekeo				
6	Kabupaten Ende				
7	Kabupaten Sikka				
8	Kabupaten Flores Timur				
9	Kabupaten Lembata				
10	Kabupaten Alor				
11	Kabupaten Bima				
12	Lainnya				
Usia					
1	18 - 30 Tahun				
2	31 - 40 Tahun				
3	41 - 51 Tahun				
4	Lebih dari 51 Tahun				
Pekerjaan					
1	Pekerja Media				
2	Akademisi (Dosen, Mahasiswa)				
3	Pemerintahan				
4	Pelaku Ekonomi Kreatif (UMKM)				
5	Komunitas (Pelaku Pariwisata)				
Jenis UMKM					
1	Kriya				
2	kuliner				
3	Musik				
4	Fotografi				
5	Fesyen / Mode				
6	Seni Rupa				
7	Lainnya				
No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Responden mengetahui media sosial BPOLBF?				
2	Desain konten media sosial BPOLBF kreatif, inovatif dan menarik				
3	Media sosial BPOLBF mudah diakses				
4	Informasi/data di media sosial BPOLBF informatif, akurat dan mudah dipahami				
5	Informasi/data di media Sosial BPOLBF dapat mempromosikan destinasi pariwisata dan produk UMKM sesuai wilayah kerja BPOLBF				
6	Informasi/data Media Sosial BPOLBF juga didapatkan melalui media lain seperti: media Digital, baik melalui media sosial, maupun kanal berita digital				

7	Informasi/data tentang pariwisata FLORATAMA konsisten disajikan setiap hari oleh BPOLBF				
8	Informasi/data pada media sosial BPOLBF menggambarkan tugas dan fungsi BPOLBF				
9	Informasi/data pada media sosial BPOLBF sesuai kebutuhan responden				
10	Informasi/data pada media sosial BPOLBF bermanfaat bagi responden				
11	Informasi/data di media sosial BPOLBF akurat				
12	BPOLBF selalu merespon permintaan data/informasi melalui kanal digital sesuai prosedur yang berlaku				
13	Tersedia fasilitas komunikasi langsung pada media sosial BPOLBF				
14	Tersedia kontak di media sosial BPOLBF				
15	Tersedia pelayanan informasi/data secara langsung di kantor BPOLBF				
16	Tata cara pelayanan informasi/data di kantor BPOLBF mudah dan sederhana				
17	Responden merasa informasi/data BPOLBF yang diperoleh di kantor dapat dipercaya				
18	Tugas dan fungsi BPOLBF dalam wilayah kerja FLORATAMA sesuai dengan informasi yang disajikan oleh staf				
19	Staf BPOLBF mudah dihubungi terkait informasi/data yang dibutuhkan responden				
20	Staf BPOLBF ramah dan informatif dalam pelayanan kepada responden				
21	Staf BPOLBF memiliki pengetahuan dan informasi yang baik terkait informasi/data yang disajikan				
22	Staf BPOLBF memberikan informasi/data yang akurat				
23	Staf BPOLBF memberikan pelayanan informasi/data yang jelas dan lengkap				
24	Staf BPOLBF menggunakan bahasa sopan dan santun dalam pelayanan informasi/data				
25	Staf BPOLBF memberikan memberikan rasa aman dan nyaman saat memberikan pelayanan informasi/data				
26	Staf BPOLBF menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap saran dan masukan terkait informasi/data				
27	Staf BPOLBF menerima dengan baik pengaduan, masukan, dan saran				
28	Pengaduan, masukan dan saran kepada BPOLBF ditindaklanjuti sesuai prosedur				
29	Apa saran anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi BPOLBF?				

Lampiran 3: Jawaban Responden

Pernyataan/ Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
13	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Pernyataan/ Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28
27	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
32	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	4
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
44	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
45	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	1	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
52	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
53	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Pernyataan/ Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28
55	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
64	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
69	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
76	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
80	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Pernyataan/ Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28
83	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
85	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
88	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
96	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2
99	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
101	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
104	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
110	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

Pernyataan/ Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
113	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
123	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
124	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
127	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
136	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Pernyataan/ Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
148	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
151	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3
152	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Pernyataan/ Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
189	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Pernyataan/ Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	X28
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.979	28

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	92.45	140.456	.749	.979
P2	92.48	141.058	.634	.980
P3	92.48	141.858	.723	.979
P4	92.48	140.925	.803	.979
P5	92.48	139.925	.788	.979
P6	92.52	140.991	.638	.980
P7	92.61	139.845	.731	.979
P8	92.68	139.559	.773	.979
P9	92.68	139.692	.851	.978
P10	92.58	139.318	.843	.978
P11	92.58	141.052	.803	.979
P12	92.61	140.312	.774	.979
P13	92.65	138.637	.828	.978
P14	92.68	140.626	.776	.979
P15	92.71	139.613	.878	.978
P16	92.65	141.570	.783	.979
P17	92.61	141.778	.750	.979
P18	92.68	138.826	.827	.978
P19	92.58	140.652	.837	.978
P20	92.52	142.258	.689	.979
P21	92.58	140.585	.843	.978
P22	92.55	141.123	.789	.979
P23	92.61	140.645	.849	.978
P24	92.45	141.189	.784	.979
P25	92.48	140.658	.826	.978
P26	92.55	138.789	.878	.978
P27	92.48	139.325	.834	.978
P28	92.58	139.652	.817	.978

Lampiran 5: Hasil olah data kuesioner penelitian n=201

Aspek	Variabel	Mean	Nilai Persepsi	Kinerja Pelayanan
Kualitas Pelayanan Digital	Information Quality	3,587065	4	Sangat Baik
	Reliability	3,563847	4	Sangat Baik
	Responsiveness	3,497512	3	Baik
	Contact	3,517413	3	Baik
Kualitas Pelayanan Konvensional	Assurance	3,504146	3	Baik
	Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan	3,502488	3	Baik
	Kompetensi pelaksana	3,522388	3	Baik
	Perilaku Pelaksana	3,578773	4	Sangat Baik
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,535655	4	Sangat Baik
	Responsiveness	3,527363	3	Baik
IKM		3,5336650	4	Sangat Baik
Skor IKM		88,341625	4	Sangat Baik

VARIABEL	Coding
Assurance	X15
Assurance	X17
Assurance	X18
Contact	X13
Contact	X14
Information Quality	X1
Information Quality	X2
Information Quality	X5
Information Quality	X8
Information Quality	X11
Kompetensi pelaksana	X21
Kompetensi pelaksana	X22
Kompetensi pelaksana	X23
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	X26
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	X27
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	X28
Perilaku Pelaksana	X20
Perilaku Pelaksana	X24
Perilaku Pelaksana	X25
Reliability	X3
Reliability	X4
Reliability	X6
Reliability	X7
Reliability	X9
Reliability	X10
Responsiveness	X12
Responsiveness	X19
Sistem, Mekanisme dan prosedur pelayanan	X16

Lampiran 7: Dokumentasi kegiatan





