

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023**



**DIREKTORAT JENDERAL ENERGI BARU, TERBARUKAN
DAN KONSERVASI ENERGI
TAHUN 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I. PENDAHULUAN	3
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3. Tujuan dan Sasaran	4
1.4. Manfaat	5
BAB II. Metode Survei	
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2 Metode Survei	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4 Waktu Pelaksanaan IKM	8
2.5 Jumlah Responden	8
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV. ANALIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren SKM	13
BAB V. KESIMPULAN	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU Nomor 25 tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012, telah disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur, termasuk di antaranya berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, sertakonsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan

didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Tujuan dan Sasaran

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. Manfaat

Dengan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat diperoleh manfaat antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat
- e. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh masing-masing unit eselon II di lingkungan Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi sesuai dengan pelayanan yang diberikan kepada badan usaha.

2.2 Metode Survei

Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuesioner berisi 9 (sembilan) unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** 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, ketrampilan dan pengalaman. Untuk layanan online, kompetensi pelaksana diganti menjadi ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan.
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk layanan online, perilaku pelaksana diganti menjadi kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan 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).

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017:

Tabel I

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Intenral (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 — 2,5996	25,00 — 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 — 3,064	65,00 — 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 — 3,532	76,61 — 88,30	B	Baik
4	3,5324 — 4,00	88,31 — 100,00	A	Sangat Baik

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanandan dilakukan juga secara daring melalui email/media sosial. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung terinput pada Google Drive. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksana SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu Januari - Desember 2023.

2.5 Jumlah Responden

Pada tahun 2023, jumlah responden yang mengisi SKM Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan ada sebanyak 687 responden.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 687 orang responden yang berasal dari penerima di setiap unit di lingkungan Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel II
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Layanan
Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan
Konservasi Energi Tahun 2023

No	Nama layanan	Nilai IKM
1	Layanan Direktorat Panas Bumi	3.56 (dari 75 responden)
2	Layanan Direktorat Bioenergi	3.67 (dari 29 responden)
3	Layanan Direktorat Konservasi Energi	3.61 (dari 20 responden)
4	Layanan Direktorat Aneka Energi Baru dan Energi Terbarukan	3.78 (dari 75 responden)
5	Layanan Direktorat Perencanaan dan Pembangunan Infrastruktur EBTKE	3.52 (dari 25 responden)
6	Layanan Balai Besar Survei dan Pengujian Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi	3.57 (dari 17 responden)
7	Layanan Sekretariat Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi	3.42 (dari 59 responden)

Tabel III

**Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Energi Baru,
Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun 2023**

No	Kode		Kualitas Layanan Panas Bumi	Kualitas Layanan Bioenergi	Kualitas Layanan Konservasi Energi	Kualitas Layanan Lintas EBTKE	Kualitas Layanan BBSP KEBTKE	Layanan Aneka EBT	Layanan Infrastruktur EBTKE	Rata-Rata Terbobot (Weighted Average)
1	Q1	Importance	3,65	3,79	3,65	3,43	3,35	3,70	3,80	3,64
		Performance	3,55	3,66	3,45	3,40	3,47	3,77	3,42	3,55
		Gap	-0,11	-0,14	-0,20	-0,03	0,12	0,07	-0,38	-0,09
2	Q2	Importance	3,65	3,86	3,35	3,00	3,41	3,69	3,73	3,54
		Performance	3,47	3,66	3,65	3,23	3,65	3,76	3,49	3,53
		Gap	-0,19	-0,13	0,30	0,00	0,24	0,07	-0,24	-0,04
3	Q3	Importance	3,68	3,86	3,60	3,17	3,35	3,72	3,76	3,60
		Performance	3,33	3,59	3,75	3,17	3,47	3,79	3,33	3,47
		Gap	-0,35	-0,18	0,15	0,00	0,12	0,07	-0,42	-0,12
4	Q4	Importance	3,89	3,76	2,80	4,00	3,06	3,85	3,42	3,71
		Performance	3,89	3,86	3,30	4,00	3,71	3,85	3,64	3,82
		Gap	0,23	0,07	0,50	0,00	0,65	0,17	0,22	0,20
5	Q5	Importance	3,59	3,86	3,35	3,50	3,59	3,63	3,60	3,59
		Performance	3,45	3,69	3,60	3,50	3,29	3,73	3,53	3,56
		Gap	-0,13	-0,17	0,25	0,00	-0,29	0,10	-0,07	-0,03
6	Q6	Importance	3,71	3,72	3,70	3,30	3,59	3,73	3,71	3,63
		Performance	3,56	3,69	3,75	3,30	3,59	3,74	3,60	3,58
		Gap	-0,15	-0,03	0,05	0,00	0,00	0,01	-0,11	-0,05
7	Q7	Importance	3,71	3,79	3,70	3,57	3,71	3,73	3,67	3,69
		Performance	3,48	3,69	3,85	3,57	3,76	3,82	3,67	3,66
		Gap	-0,23	-0,07	0,15	0,00	0,06	0,09	0,00	-0,03
8	Q8	Importance	3,64	3,90	3,45	3,23	3,82	3,64	3,62	3,58
		Performance	3,51	3,59	3,50	3,23	3,59	3,78	3,56	3,54
		Gap	-0,13	-0,20	0,05	0,00	-0,24	0,14	-0,07	-0,04
9	Q9	Importance	3,61	3,86	3,60	3,20	3,82	3,63	3,71	3,59
		Performance	3,79	3,66	3,60	3,20	3,59	3,79	3,58	3,62
		Gap	0,17	-0,13	0,00	0,00	-0,24	0,17	-0,13	0,04

Tabel IV

Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun 2023

No	Layanan	Jumlah Responden
1	Kualitas Layanan Panas Bumi	75
2	Kualitas Layanan Bioenergi	29
3	Kualitas Layanan Konservasi Energi	20
4	Kualitas Layanan Lintas EBTKE	59
5	Kualitas Layanan BBSP KEBTKE	17
6	Layanan Aneka EBT	75
7	Layanan Infrastruktur EBTKE	45
	EBTKE	320

Tabel V

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi Tahun 2023

	Pertanyaan	Kode	Importance	Weight	Performance	Weighted Index
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Q1	3,64	0,1118	3,55	0,3973
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Q2	3,54	0,1086	3,53	0,3839
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	Q3	3,60	0,1105	3,47	0,3830
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	Q4	3,71	0,1140	3,82	0,4352
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Q5	3,59	0,1103	3,56	0,3925
6	a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online)	Q6	3,63	0,1115	3,58	0,3999
7	a. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (Khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Saudara terkait dengan kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online)	Q7	3,69	0,1132	3,66	0,4144
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Q8	3,58	0,1100	3,54	0,3893
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Q9	3,59	0,1101	3,62	0,3981
	Total		32,58	1,0000		3,59

Berdasarkan hasil olah data SKM tersebut, didapatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi **Tahun 2023 sebesar 3,59** dengan asumsi simpang baku 0,5 dan jumlag responden 275 responden Margin of Error (Sampling Error) Indeks Kepuasan Layanan = $\pm 1,2\%$ (Dengan Tingkat Konfiden 90%)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Aspek yang membutuhkan perhatian lebih untuk pengukuran IKM tahun 2023 adalah Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini dengan nilai 3,54
2. Aspek yang mendapatkan apresiasi dari publik dengan nilai IKM tertinggi adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan nilai 3,71 dimana semua layanan di EBTKE tidak di pungut biaya

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut sesuai hasil analisa berdasarkan saran yang diberikan oleh pengguna layanan adalah perlu dilakukannya Sosialisasi prosedur pelayanan yang ada di Ditjen EBTKE selaku Unit Pelayanan Publik, hal ini dilakukan agar para pengguna layanan dapat lebih memahami jenis-jenis layanan yang diberikan mekanisme pelayanan dan SOP yang ada sehingga target kesesuaian pelayanan dengan SOP yang diberikan dapat diketahui dan dipenuhi dengan baik, selain itu diharapkan penggunaan layanan juga selalu mendapatkan informasi *update* jika terdapat pembaharuan pada layanan di Ditjen EBTKE

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2023, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik Direktorat Jenderal Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi secara umum mencerminkan kualitas “Sangat Baik” dengan indeks kepuasan layana ditjen EBTKE sebesar 3,59
2. unsur pelayanan dengan nilai terendah yang akan menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan yaitu Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini dengan nilai 3,54. Walaupun secara nilai sudah cukup tinggi namun tetap dapat dioptimalisasi dengan dilakukan sosialisasi terkait prosedur pelayanan di Ditjen EBTKE
3. unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dimana pelayanan di Ditjen EBTKE tanpa di pungut biaya. Adapun pelayanan yang membutuhkan biaya seperti di Balai besar Survei dan Pengujian KEBTKE mengguankan biaya, namun biaya yang dikerluarkan transparan sehingga tidak ada biaya lagi diluar biaya yang telah ditetapkan

LAMPIRAN

KUISIONER INDEKS KEPUASAN LAYANAN KESDM

Jenis>Nama Layanan :
 Nama Responden :
 Jenis Kelamin :
 Pendidikan Terakhir :
 Perusahaan/Unit Kerja :

Mohon lingkari nilai kepentingan dan kepuasan pilihan Anda untuk masing-masing aspek layanan berikut.

No	Aspek Layanan	Kepentingan Layanan				Kepuasan Layanan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1	2	3	4	1	2	3	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1	2	3	4	1	2	3	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	1	2	3	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *Jika layanan tidak berbiaya tidak perlu diisi	1	2	3	4	1	2	3	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1	2	3	4	1	2	3	4
6	a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. (Khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi dalam sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online)	1	2	3	4	1	2	3	4
7	a. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (Khusus untuk layanan tatap muka) b. Bagaimana pendapat Saudara terkait dengan kemudahan dan kejelasan fitur sistem online yang mendukung jenis layanan. (Khusus untuk layanan online)	1	2	3	4	1	2	3	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1	2	3	4	1	2	3	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1	2	3	4	1	2	3	4

Note: Nama Layanan WAJIB diisi. Data lainnya sesuai kebutuhan Unit	
Kepentingan Layanan: Seberapa penting menurut anda aspek layanan tersebut (Importance) 1 = Sangat tidak penting 2 = Tidak penting 3 = Penting 4 = Sangat penting	Kepuasan Layanan: Seberapa puas anda mendapatkan aspek layanan tersebut (Performance) 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda