Lampiran data deskriptif

Jenis Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Jumlah** | **Persentase (%)** |
| Pria | 229 | 57,% |
| Wanita | 171 | 43% |
| Total | 400 | 100% |

Usia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Usia** | **Jumlah** | **Persentase (%)** |
| 18 - 28 tahun | 102 | 25% |
| 39 - 49 tahun | 223 | 56% |
| 50 - 59 tahun | 64 | 16% |
| > 59 tahun | 11 | 3% |
| Total | 400 | 100% |

Pekerjaan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pekerjaan** | **Jumlah** | **Persentase (%)** |
| Pegawai negeri | 87 | 22% |
| Pegawai swasta | 162 | 40% |
| Wiraswasta | 151 | 38% |
| Total | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator ”Transmisi”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Transmisi | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 69  205  89  37  - | 17%  51%  22%  9%  - |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator ”Kejelasan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Kejelasan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 55  194  100  51  - | 14%  49%  25%  13%  - |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator ”Konsistensi”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Konsistensi | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 150  204  24  22  - | 38%  51%  6%  6%  - |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator ”Staf”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Staf | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 116  194  60  30  0 | 29%  49%  15%  8%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator ”Informasi”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Informasi | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 51  227  89  33  0 | 13%  57%  22%  8%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator ”Wewenang*”*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Wewenang | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 162  188  33  17  0 | 41%  47%  8%  4%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator ”Fasilitas”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Fasilitas | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 63  211  82  44  0 | 16%  53%  21%  11%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Pengangkatan Birokrat”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Pengangkatan birokrat | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 46  158  112  84  0 | 12%  40%  28%  21%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator ”Insentif”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Insentif | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 141  218  16  25  0 | 35%  55%  4%  6%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Standart Operating Prosedures”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| *Standart Operating Prosedures (SOP)* | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 63  204  97  36  0 | 16%  51%  24%  9%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Pelaksanaan Fragmentasi”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Pelaksanaan Fragmentasi | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 46  186  101  67  0 | 12%  47%  25%  17%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Pemahaman Tatanan di Tempat Kerja”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Pemahaman tatanan di tempat kerja | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 52  232  66  50  0 | 13%  58%  17%  13%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Dihormati oleh Para Karyawan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Dihormati oleh para karyawan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 85  178  98  39  0 | 21%  45%  25%  10%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Karyawan bekerja dalam aturan perusahaan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Karyawan bekerja dalam aturan perusahaan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 155  223  15  7  0 | 39%  56%  4%  2%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Keputusan Dibuat oleh Eksekutif Puncak”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Keputusan dibuat oleh eksekutif puncak | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 109  190  77  24  0 | 27%  48%  19%  6%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Menjaga Segala Sesuatunya Dibawah Kendali”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Menjaga segala sesuatunya dibawah kendali | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 61  208  77  54  0 | 15%  52%  19%  14%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Bekerja Secara Lebih Efektif”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Bekerja secara lebih efektif | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 165  193  28  14  0 | 41%  48%  7%  4%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Melakukan Pengorbanan Lebih”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Melakukan pengorbanan lebih | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 108  221  49  22  0 | 27%  55%  12%  6%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Bangga Mencapai Tujuan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Bangga mencapai tujuan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 41  174  132  53  0 | 10%  44%  33%  13%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Bekerja Bersama Dalam Tim”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Bekerja bersama dalam tim | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 145  200  27  28  0 | 36%  50%  7%  7%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Menjaga Hubungan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Menjaga hubungan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 61  208  77  54  0 | 15%  52%  19%  14%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Karyawan diperlakukan secara adil oleh perusahaan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Karyawan diperlakukan secara adil oleh perusahaan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 165  192  29  14  0 | 41%  48%  7%  4%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Melakukan Pertukaran Informasi”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Melakukan pertukaran informasi | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 52  232  66  50  0 | 13%  58%  17%  13%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Beradaptasi dengan lingkungan luar”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Beradaptasi dengan lingkungan luar | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 155  223  15  7  0 | 39%  56%  4%  2%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Tanggap Terhadap Permasalahan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Tanggap Terhadap Permasalahan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 52  232  66  50  0 | 13%  58%  17%  13%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Menampung Keluhan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Harapan terhadap keamanan produk | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 108  221  49  22  0 | 27%  55%  12%  6%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Kebersihan Ruangan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Kebersihan ruangan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 63  213  79  45  0 | 16%  53%  20%  11%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Kenyamanan Ruangan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Kenyamanan ruangan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 63  189  99  49  0 | 16%  47%  25%  12%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Kelengkapan fasilitas Pelayanan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Kelengkapan Fasilitas Pelayanan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 153  207  20  20  0 | 38%  52%  5%  5%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Kerapihan Petugas”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Kerapihan petugas | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 112  194  64  30  0 | 28%  49%  16%  8%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Kesigapan petugas pemberi pelayanan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Kesigapan petugas pemberi pelayanan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 55  221  90  34  0 | 14%  55%  23%  9%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Kemudahan Prosedur”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Kemudahan prosedur | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 165  191  29  15  0 | 41%  48%  7%  4%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Ketepatan Waktu”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Ketepatan Waktu | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 122  195  53  30  0 | 31%  49%  13%  8%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Adanya Prosedur Penangan Keluhan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Adanya Prosedur Penangan Keluhan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 46  184  106  64  0 | 12%  46%  27%  16%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Ketanggapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 154  203  23  20  0 | 39%  51%  6%  5%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Kesetaraan dalam mendapatkan pelayanan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Kesetaraan dalam mendapatkan pelayanan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 69  207  88  36  0 | 17%  52%  22%  9%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Petugas Melayani Dengan Benar”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Petugas melayani dengan benar | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 63  189  99  49  0 | 16%  47%  25%  12%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Kepastian hasil layanan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Kepastian hasil layanan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 153  207  20  20  0 | 38%  52%  5%  5%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Pelayanan Sesuai Dengan Waktu Yang Dijanjikan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 112  194  64  30  0 | 28%  49%  16%  8%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Kemudahan Mendapatkan Informasi Akses Pelayanan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Kemudahan mendapatkan informasi akses pelayanan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 55  221  90  34  0 | 14%  55%  23%  9%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Keramahan Petugas”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Keramahan petugas | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 165  191  29  15  0 | 41%  48%  7%  4%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Jawaban responden terhadap kuesioner dengan indikator

”Ketersediaan Penanganan keluhan”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indikator** | **Kriteria** | **Jawaban Responden** | **Persentase**  **(%)** |
| Ketersediaan Penanganan keluhan | Sangat Setuju  Setuju  Tidak Tahu  Tidak Setuju  Sangat Tidak Setuju | 63  213  79  45  0 | 16%  53%  20%  11%  0% |
| Total |  | 400 | 100% |

Sumber : diolah dari hasil survei