

**KUESIONER PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL  
DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL  
DEPARTEMEN HUKUM DAN HAM RI**

Untuk kepentingan tabulasi (mohon diisi)	
<b>Nomor Responden</b>	: (kosongkan)
<b>Unit Kerja</b>	:
<b>Lama Kerja</b>	:
<p>Petunjuk memberikan jawaban: Pilih salah satu jawaban di bawah ini untuk setiap pernyataan (berikan tanda x)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada</li> <li>2. Tidak setuju terhadap pernyataan yang ada</li> <li>3. Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada</li> <li>4. Setuju terhadap pernyataan yang ada</li> <li>5. Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada</li> </ol>	

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		1	2	3	4	5
<b>A.</b>	<b>Inovasi</b>					
1.	Dalam proses pemeriksaan terhadap permohonan HKI yang diajukan, seluruh pemeriksa Ditjen HKI (pemeriksa paten, merek, cipta/desain industri) telah menggunakan sistem otomasi yang ada.					
2.	Dalam melaksanakan tupoksinya, seluruh pegawai Ditjen HKI (selain pemeriksa) telah menggunakan sistem otomasi yang ada.					
3.	Sistem otomasi administrasi HKI memudahkan pemohon dalam melakukan pendaftaran HKI.					
4.	<i>Intellectual Property Database Library (IPDL)</i> memudahkan pemohon dan pegawai dalam mengakses data-data yang berkaitan dengan HKI.					

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		1	2	3	4	5
<b>B.</b>	<b>Operasi/Proses</b>					
5.	Adanya kemudahan dalam mengakses pengumuman terhadap hasil pemeriksaan HKI (paten, merek, desain) melalui sarana yang disediakan oleh Ditjen HKI yaitu website Ditjen HKI dan Berita Resmi.					
6.	Melakukan seleksi secara ketat pada penentuan calon pemeriksa paten, merek, dan desain industri yang akan menjadi pemeriksa paten, merek, dan desain industri.					
7.	Prosedur pendaftaran HKI (merek, paten, cipta dan desain industri) tidak berbelit-belit dan transparan.					
<b>C.</b>	<b>Kerja Sama</b>					
8.	Tujuan kerja sama Ditjen HKI dengan instansi lain baik instansi pemerintah dan non pemerintah di dalam negeri telah sesuai dengan visi dan misi Ditjen HKI.					
9.	Tujuan kerja sama Ditjen HKI dengan instansi lain baik instansi pemerintah dan non pemerintah di luar negeri telah sesuai dengan visi dan misi Ditjen HKI.					
10.	Relevansi substansi kerja sama yang dilakukan Ditjen HKI dengan instansi lain baik instansi pemerintah dan non pemerintah di dalam negeri telah sesuai dengan yang disepakati oleh kedua belah pihak.					
11.	Relevansi substansi kerja sama yang dilakukan Ditjen HKI dengan instansi lain baik instansi pemerintah dan non pemerintah di luar negeri telah sesuai dengan yang disepakati oleh kedua belah pihak.					
12.	Kerja sama yang dilakukan selama ini telah tepat sasaran.					
13.	Implementasi kerja sama nasional antara Ditjen HKI dengan instansi lain dapat dilaksanakan secara maksimal.					

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		1	2	3	4	5
14.	Implementasi kerja sama internasional antara Ditjen HKI dengan instansi lain dapat dilaksanakan secara maksimal.					
<b>D. Otomasi Administrasi HKI</b>						
<b>D.1. Investigasi sistem</b>						
<u>Kelayakan organisasi:</u>						
15.	Tujuan utama otomasi merupakan solusi bagi pemecahan masalah administrasi HKI.					
16.	Perencanaan otomasi telah dilakukan dengan matang.					
17.	Kualifikasi <i>partner</i> (pengembang) memahami proses bisnis HKI.					
<u>Kelayakan Teknis:</u>						
18.	Kemampuan perangkat keras sangat baik.					
19.	Kemampuan perangkat lunak sangat baik.					
20.	Pengelolaan layanan teknologi informasi sangat baik.					
<u>Kelayakan operasional:</u>						
21.	Seluruh pegawai dapat dengan mudah mengakses sistem otomasi.					
22.	Adanya dukungan penuh dari pejabat eselon I dan II Ditjen HKI terhadap otomasi administrasi HKI.					
23.	Adanya dukungan dari pemangku kepentingan lain terhadap otomasi administrasi HKI.					
<b>D.2. Analisis sistem</b>						
<u>Analisis sistem yang ada:</u>						
24.	Format masukan/ <i>input</i> sudah cukup baik.					
25.	Format tampilan keluaran/ <i>output</i> sudah cukup baik.					
26.	Metode pengendalian sudah cukup baik.					
<u>Analisis fungsional:</u>						
27.	Kemudahan pemasukan data					
28.	Validasi data					
29.	Informasi yang <i>up-to-date</i> .					

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		1	2	3	4	5
<b>D.3. Desain sistem</b>						
<u>Desain interface pemakai:</u>						
30.	Kesederhanaan formulir					
31.	Tampilan <i>layer</i> bagi <i>user</i>					
32.	Sistem navigasi/penjelajahan bagi <i>user</i>					
<u>Desain spesifikasi sistem:</u>						
33.	Kemudahan akses data.					
34.	Keamanan akses data.					
35.	Kecepatan waktu respon.					
<b>D.4. Implementasi sistem</b>						
<u>Perolehan perangkat keras &amp; perangkat lunak:</u>						
36.	Kesesuaian perangkat keras dengan spesifikasi yang telah ditentukan					
37.	Kesesuaian perangkat lunak dengan spesifikasi yang telah ditentukan					
38.	Kecepatan & ketepatan layanan TI.					
<u>Pengembangan perangkat lunak:</u>						
39.	Pelaksanaan pengembangan aplikasi perangkat lunak sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.					
40.	Pelaksanaan evaluasi dari modul aplikasi perangkat lunak sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.					
41.	Pelaksanaan validasi data sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.					

**KUESIONER  
INTERNALISASI VISI DAN MISI  
DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL  
DEPARTEMEN HUKUM DAN HAM RI**

Petunjuk memberikan jawaban:

Pilih salah satu jawaban di bawah ini untuk setiap pernyataan (berikan tanda x)

1. Sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
2. Tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
3. Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada
4. Setuju terhadap pernyataan yang ada
5. Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		1	2	3	4	5
1.	Saat ini Ditjen HKI telah memiliki tujuan yang jelas dan bagaimana cara mencapai tujuan tersebut.					
2.	Sasaran dan tujuan Ditjen HKI dapat dipahami oleh seluruh pegawai Ditjen HKI.					
3.	Seluruh pegawai Ditjen HKI bertanggung jawab terhadap sasaran Ditjen HKI dan berupaya mencapainya.					
4.	Manajemen tingkat atas mengkomunikasikan ke bawah semua informasi yang dibutuhkan (seperti sasaran/tujuan, kinerja organisasi, permasalahan, keterbatasan, strategi, dll.) demi kinerja yang efektif.					
5.	Terbuka lebar kesempatan untuk mengkomunikasikan informasi (bertalian dengan sasaran/tujuan, usulan/masukan, permasalahan, permohonan, dll) kepada atasan.					
6.	Masalah-masalah yang ada didiskusikan secara terbuka, terus terang dan membangun.					

1. Apakah Anda sering memberikan saran-saran yang bersifat membangun kepada Ditjen HKI?
  - a. Tidak pernah
  - b. Pernah
2. Apakah saran Anda tersebut mendapat tanggapan dari Pejabat Eselon I dan/atau Pejabat Eselon II di lingkungan Ditjen HKI?
  - a. Tidak
  - b. Ya
3. Menurut Anda apakah cara penanganan saran tersebut sudah tepat?
  - a. Tidak
  - b. Ya
4. Apakah Anda mengetahui visi dan misi Ditjen HKI?

a. Tidak (langsung ke Pernyataan No.5)

b. Ya. Sebutkan:

- Visi Ditjen HKI:

---

---

- Misi Ditjen HKI:

---

---

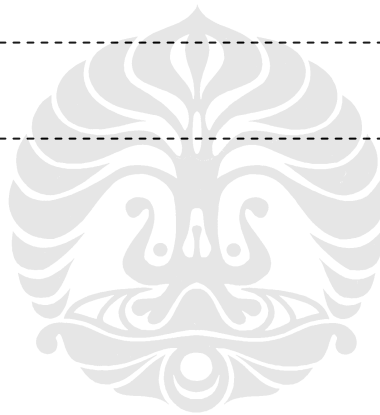
5. Sebutkan alasan mengapa Anda tidak mengetahui visi dan misi organisasi.

---

---

---

---



**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI DAN  
TINGKAT MOTIVASI SERTA PEMBERDAYAAN PEGAWAI  
PADA PERSPEKTIF PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN  
DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL  
DEPARTEMEN HUKUM DAN HAM RI**

Petunjuk memberikan jawaban:

Pilih salah satu jawaban di bawah ini untuk setiap pernyataan (berikan tanda x)

1. Sangat tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
2. Tidak setuju terhadap pernyataan yang ada
3. Hampir setuju terhadap pernyataan yang ada
4. Setuju terhadap pernyataan yang ada
5. Sangat setuju terhadap pernyataan yang ada

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		1	2	3	4	5
<b>A. Tingkat Kepuasan Pegawai</b>						
1.	Anda selalu sibuk menyelesaikan pekerjaan sesuai tupoksi Anda sepanjang waktu.					
2.	Adanya kesempatan bekerja sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan.					
3.	Adanya kesempatan melakukan sesuatu yang baru dari waktu ke waktu.					
4.	Adanya kesempatan menjadi bagian yang penting dalam kelompok kerja.					
5.	Pimpinan Anda telah bijaksana dalam menangani bawahan.					
6.	Atasan langsung Anda dapat menunjukkan kemampuannya dalam membuat keputusan.					
7.	Anda melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan batin Anda.					
8.	Pekerjaan Anda saat ini dapat memberikan jaminan kehidupan nantinya.					
9.	Adanya kesempatan membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja.					
10.	Adanya kesempatan untuk memberitahu rekan kerja apa yang seharusnya dilakukan.					
11.	Adanya kesempatan melakukan pekerjaan dengan menggunakan kemampuan yang Anda miliki.					
12.	Telah dilakukannya penerapan kebijaksanaan organisasi dalam kegiatan sehari-hari.					
13.	Imbalan yang Anda terima selama ini telah sesuai dengan beban pekerjaan Anda.					
14.	Adanya kesempatan untuk berkembang di tempat Anda bekerja saat ini.					

No	Pernyataan	Tingkat Persetujuan				
		1	2	3	4	5
15.	Adanya kebebasan untuk menggunakan penilaian Anda sendiri					
16.	Adanya kesempatan untuk mencoba menggunakan cara/metode Anda sendiri untuk menyelesaikan pekerjaan.					
17.	Kondisi kerja (kenyamanan, fasilitas kerja) Anda saat ini sangat sesuai dengan harapan Anda.					
18.	Keharmonisan kerja sesama rekan kerja telah terbentuk di tempat Anda bekerja.					
19.	Adanya penghargaan atau sanksi yang seimbang dalam kaitannya dengan penyelesaian pekerjaan Anda.					
20.	Anda memiliki kesempatan untuk dapat memberikan masukan dan/atau kritik kepada pimpinan langsung Anda atau pejabat eselon II dan eselon I di tempat Anda bekerja saat ini.					
<b>B. Tingkat Motivasi dan Pemberdayaan Pegawai</b>						
21.	Kesempatan karier terbuka dengan lebar.					
22.	Kesempatan terbuka dengan lebar untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan mengenai HKI di dalam negeri ataupun di luar negeri.					
23.	Pendidikan dan pelatihan yang pernah Anda ikuti sangat menunjang karier Anda di Ditjen HKI.					
24.	Terbukanya kesempatan untuk menjadi pejabat struktural/fungsional.					
25.	Pimpinan selalu memberikan dukungan terhadap pengembangan keahlian dan karier Anda.					
26.	Anda memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap pimpinan.					
27.	Seluruh kegiatan yang Anda lakukan diketahui oleh pimpinan Anda.					
28.	Adanya motivasi/semangat bekerja yang tinggi karena rasa suka terhadap pekerjaan Anda.					
29.	Anda memiliki kemampuan yang lebih sehingga dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian pekerjaan Anda.					
30.	Ditjen HKI telah menyediakan fasilitas yang memadai untuk cepatnya proses penyelesaian pekerjaan Anda.					

Berikan saran-saran Anda kepada Ditjen HKI untuk peningkatan kepuasan, motivasi, dan pemberdayaan pegawai.

-----

-----

-----

-----



**KUESIONER**  
**PERSEPSI PENGGUNA JASA LAYANAN DAN TINGKAT PENTING**  
**DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL**  
**DEPARTEMEN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA**

Untuk kepentingan tabulasi (mohon diisi)

**Nomor Responden** : (kosongkan)

**Unit Kerja/Instansi/Lembaga** :

**Lama Kerja** :

Variabel penelitian yang digunakan:

- 1) **Tangibility**, adalah penampilan sarana fisik dan peralatan, petugas atau peralatan telekomunikasi yang dimiliki.
- 2) **Realibility**, adalah kesesuaian antara kenyataan layanan yang diberikan dengan layanan yang telah dijanjikan secara akurat.
- 3) **Responsiveness**, adalah kemampuan dalam membantu pengguna jasa layanan dan menyediakan layanan dengan cepat dan tepat serta antusias.
- 4) **Assurance**, adalah keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk dapat membarikan layanan dengan sopan santun, rasa hormat, perhatian, profesional, kejujuran dari pemberi layanan sehingga pengguna jasa layanan merasa bebas dari bahaya atau resiko/kerugian.
- 5) **Empathy**, adalah kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana layanan, menghubungi petugas, dapat mendengar keluhan pengguna jasa layanan, memberitahu dengan bahasa yang mudah dimengerti serta untuk mengenal pengguna jasa layanan dan kebutuhannya.

Petunjuk memberikan jawaban:

**A. Untuk persepsi pengguna jasa layanan:**

Pilih salah satu jawaban dibawah ini untuk setiap pernyataan: (berikan tanda x)

1. Sangat tidak puas atas pelayanan yang diterima.
2. Tidak puas atas pelayanan yang diterima.
3. Cukup puas atas pelayanan yang diterima.
4. Puas atas pelayanan yang diterima.
5. Sangat puas atas pelayanan yang diterima.

**B. Untuk tingkat penting:**

Pilih salah satu jawaban dibawah ini untuk setiap pernyataan: (berikan tanda x)

1. Sangat tidak penting bagi aspek pelayanan yang diberikan.
2. Tidak penting bagi aspek pelayanan yang diberikan.
3. Cukup penting bagi aspek pelayanan yang diberikan.
4. Penting bagi aspek pelayanan yang diberikan.
5. Sangat penting bagi aspek pelayanan yang diberikan.

No	Pernyataan	Jawaban Persepsi Pengguna Jasa Layanan						Jawaban Tingkat Penting					
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
<b>A Tangibility</b>													
1	Letak/Lokasi Kantor.												
2	Penampilan fisik gedung Ditjen HKI.												
3	Tersedianya tempat parkir.												
4	Kebersihan ruangan/gedung.												
5	Kenyamanan ruangan/gedung.												
6	Kelengkapan peralatan/komputer.												
7	Penampilan petugas loket.												
8	Penampilan pegawai Ditjen HKI (secara umum).												
<b>B Realibility</b>													
9	Ketersediaan brosur, pamflet dan buku panduan.												
10	Kecepatan dan ketepatan pelayanan.												
11	Kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang ada.												
<b>C Responsiveness</b>													
12	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pengguna jasa layanan.												
13	Kesigapan pegawai dalam memberikan bantuan kepada pengguna jasa layanan.												
14	Kemampuan pegawai dalam membantu memecahkan permasalahan Pengguna Jasa Layanan.												
<b>D Assurance</b>													
15	Keramahan pegawai.												
16	Perhatian pegawai.												
17	Kesopanan pegawai.												
18	Keterampilan dan pengetahuan pegawai.												
<b>E Empathy</b>													
19	Kesabaran pegawai dalam membantu pengguna jasa layanan.												
20	Kemampuan pegawai berkomunikasi dengan pengguna jasa layanan.												
21	Sikap pegawai pada saat memberikan layanan.												
22	Kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan pengguna jasa layanan.												

BERIKAN SARAN-SARAN ANDA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN DIREKTORAT JENDERAL HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

.....

.....

.....

.....

.....

**Survey Tentang Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan BSC pada  
Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual  
Kinerja Keseluruhan**

**Pendapat Ahli**

ASPEK YANG DIUKUR	BOBOT (%)	KET.
<b>I. Kinerja Pertumbuhan Dan Pembelajaran.</b>		
a. Tingkat Kemampuan Pegawai dalam Memahami Internalisasi Visi dan Misi Organisasi		
b. Tingkat kepuasan pegawai		
c. Tingkat motivasi dan pemberdayaan pegawai		
Skor Keseluruhan Kinerja I		
<b>II. Kinerja Proses Bisnis Internal</b>		
a. Inovasi		
b. Operasi/proses		
c. Kerja sama		
d. Otomasi administrasi HKI		
Skor Keseluruhan Kinerja II		
<b>III. Kinerja Kepuasan Pelanggan</b>		
a. <i>Tangibility</i>		
b. <i>Realibility</i>		
c. <i>Responsiveness</i>		
d. <i>Assurance</i>		
e. <i>Emphaty</i>		
Skor Keseluruhan Kinerja III		
<b>IV. Kinerja Keuangan</b>		
a. Penyerapan anggaran		
b. Tingkat penerimaan PNPB		
Skor Keseluruhan Kinerja IV		
Skor Keseluruhan (I,II,III,&IV)	100	

**Rekap Hasil Penelitian Tentang Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan *Balanced Scorecard***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1.	Saat ini Ditjen HKI telah memiliki tujuan yang jelas dan bagaimana cara mencapai tujuan tersebut.	0	100	50	250	111	511
2.	Sasaran dan tujuan Ditjen HKI dapat dipahami oleh seluruh pegawai Ditjen HKI.	33	155	157	100	66	511
3.	Seluruh pegawai Ditjen HKI bertanggung jawab terhadap sasaran Ditjen HKI dan berupaya mencapainya.	0	41	100	220	150	511
4.	Manajemen tingkat atas mengkomunikasikan ke bawah semua informasi yang dibutuhkan (seperti sasaran/tujuan, kinerja organisasi, permasalahan, keterbatasan, strategi, dll.) demi kinerja yang efektif.	125	280	80	16	10	511
5.	Terbuka lebar kesempatan untuk mengkomunikasikan informasi kepada atasan.	62	150	106	103	90	511
6.	Masalah-masalah yang ada didiskusikan secara terbuka, terus terang dan membangun.	232	180	60	28	11	511
7.	Selalu sibuk menyelesaikan pekerjaan sesuai tupoksi sepanjang waktu.	0	38	64	257	152	511
8.	Adanya kesempatan bekerja sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan.	32	52	146	157	124	511
9.	Adanya kesempatan melakukan sesuatu yang baru dari waktu ke waktu.	102	256	42	108	3	511
10.	Adanya kesempatan menjadi bagian yang penting dalam kelompok kerja.	0	51	186	148	126	511
11.	Pimpinan telah bijaksana dalam menangani bawahannya.	0	134	42	185	150	511
12.	Atasan langsung dapat menunjukkan kemampuannya dalam membuat keputusan.	0	84	124	200	103	511
13.	Melakukan pekerjaan yang tidak sesuai dengan batin.	0	22	100	288	101	511
14.	Pekerjaan saat ini dapat memberikan jaminan kehidupan nantinya.	189	160	132	30	0	511
15.	Ada kesempatan membantu menyelesaikan pekerjaan rekan kerja.	37	70	129	142	133	511
16.	Ada kesempatan untuk memberitahu rekan kerja apa yang seharusnya dilakukan.	41	62	133	140	135	511
17.	Ada kesempatan melakukan pekerjaan dengan menggunakan kemampuan yang dimiliki.	0	67	187	156	101	511
18.	Telah dilakukannya penerapan kebijaksanaan organisasi dalam kegiatan sehari-hari.	17	66	141	177	110	511
19.	Imbalan yang diterima selama ini telah sesuai dengan beban pekerjaan masing-masing.	290	184	0	37	0	511
20.	Adanya kesempatan untuk berkembang.	270	165	56	20	0	511
21.	Adanya kebebasan untuk menggunakan penilaian sendiri.	149	183	23	78	78	511
22.	Adanya kesempatan untuk mencoba menggunakan cara/metode sendiri untuk menyelesaikan pekerjaan.	152	176	66	90	27	511

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		1	2	3	4	5	
23.	Kondisi kerja (kenyamanan, dan fasilitas kerja) saat ini telah sesuai dengan harapan.	246	222	10	33	0	511
24.	Keharmonisan kerja sesama rekan kerja.	0	21	88	290	112	511
25.	Penghargaan atau sanksi yang seimbang.	298	197	4	12	0	511
26.	Adanya kesempatan memberikan masukan dan/atau kritik kepada pimpinan langsung Anda atau pejabat eselon II dan eselon I.	121	135	65	120	70	511
27.	Kesempatan berkariyer terbuka lebar.	211	259	0	41	0	511
28.	Kesempatan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan HKI di dalam negeri ataupun di luar negeri terbuka lebar.	201	260	0	50	0	511
29.	Pendidikan dan pelatihan menunjang karier di Ditjen HKI.	176	260	0	75	0	511
30.	Adanya kesempatan menjadi pejabat struktural/fungsional.	91	300	55	65	0	511
31.	Pimpinan memberikan dukungan terhadap pengembangan keahlian dan karier pegawai.	71	100	154	186	0	511
32.	Tingkat loyalitas yang tinggi terhadap pimpinan.	0	0	207	237	67	511
33.	Seluruh kegiatan pegawai diketahui oleh pimpinan.	0	151	177	183	0	511
34.	Motivasi/semangat bekerja yang tinggi karena rasa suka terhadap pekerjaan.	100	111	144	156	0	511
35.	Kemampuan yang lebih sehingga dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian pekerjaan.	0	0	163	188	160	511
56.	Penyediaan fasilitas yang memadai untuk cepatnya proses penyelesaian pekerjaan.	0	192	178	141	0	511
57.	Penggunaan sistem otomasi yang ada oleh seluruh pemeriksa Ditjen HKI (pemeriksa paten, merek, cipta/desain industri) dalam proses pemeriksaan permohonan HKI.	198	222	91	0	0	511
58.	Penggunaan sistem otomasi yang ada oleh seluruh pegawai Ditjen HKI (selain pemeriksa).	200	240	71	0	0	511
59.	Sistem otomasi administrasi HKI yang memudahkan pemohon dalam melakukan pendaftaran HKI.	207	253	51	0	0	511
60.	<i>Intellectual Property Database Library</i> (IPDL) memudahkan pemohon dan pegawai dalam mengakses data-data yang berkaitan dengan HKI.	0	2	278	231	0	511
61.	Adanya kemudahan dalam mengakses pengumuman hasil pemeriksaan HKI melalui sarana yang disediakan oleh Ditjen HKI yaitu website Ditjen HKI dan berita resmi.	0	35	30	288	158	511
62.	Ditjen HKI telah melakukan penyeleksian secara ketat pada penentuan calon pemeriksa HKI menjadi pemeriksa HKI.	0	181	118	212	0	511
63.	Prosedur pendaftaran HKI tidak berbelit-belit dan transparan.	133	266	0	112	0	511
64.	Tujuan kerja sama antara Ditjen HKI dengan instansi lain baik instansi pemerintah dan non pemerintah di dalam negeri telah sesuai dengan visi dan misi Ditjen HKI.	0	27	211	231	0	511

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		1	2	3	4	5	
65.	Tujuan kerja sama antara Ditjen HKI dengan instansi lain baik instansi pemerintah dan non pemerintah di luar negeri telah sesuai dengan visi dan misi Ditjen HKI.	0	142	118	212	0	511
66.	Relevansi substansi kerja sama antara Ditjen HKI dengan instansi lain baik instansi pemerintah dan non pemerintah di dalam negeri telah sesuai dan disepakati oleh kedua belah pihak.	0	59	211	241	0	511
67.	Relevansi substansi kerja sama antara Ditjen HKI dengan instansi lain baik instansi pemerintah dan non pemerintah di luar negeri telah sesuai dan disepakati oleh kedua belah pihak.	0	41	213	257	0	511
68.	Kerja sama yang selama ini dilakukan telah tepat sasaran.	0	231	166	114	0	511
69.	Implementasi kerja sama nasional antara Ditjen HKI dengan instansi lain dapat dilaksanakan secara maksimal.	0	247	105	159	0	511
70.	Implementasi kerja sama internasional antara Ditjen HKI dengan instansi lain dapat dilaksanakan secara maksimal.	73	272	166	0	0	511
71.	Tujuan utama otomasi merupakan solusi bagi pemecahan masalah administrasi HKI.	0	168	171	172	0	511
72.	Perencanaan otomasi telah dilakukan dengan matang.	120	280	111	0	0	511
73.	Kualifikasi <i>partner</i> (pengembang) memahami proses bisnis HKI.	160	256	95	0	0	511
74.	Kemampuan perangkat keras sangat baik.	190	273	0	48	0	511
75.	Kemampuan perangkat lunak sangat baik.	200	269	0	42	0	511
76.	Pengelolaan layanan teknologi informasi sangat baik.	231	270	10	0	0	511
77.	Seluruh pegawai dapat dengan mudah mengakses sistem otomasi	197	271	43	0	0	511
78.	Adanya dukungan penuh dari pejabat eselon I dan II Ditjen HKI terhadap otomasi administrasi HKI.	0	111	108	292	0	511
79.	Adanya dukungan dari pemangku kepentingan lain terhadap otomasi administrasi HKI.	0	101	222	188	0	511
80.	Tanggapan responden terhadap format masukan/ <i>input</i> sudah cukup baik.	0	180	212	119	0	511

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		1	2	3	4	5	
81.	Format tampilan keluaran/output sudah cukup baik.	0	311	165	235	0	511
82.	Metode pengendalian sudah cukup baik.	164	186	81	80	0	511
83.	Kemudahan pemasukan data.	107	133	130	141	0	511
84.	Validasi data.	174	236	0	101	0	511
85.	Informasi yang <i>up-to-date</i> .	0	133	257	121	0	511
86.	Kesederhanaan formulir.	0	115	144	252	0	511
87.	Tampilan <i>layer</i> bagi <i>user</i> .	0	51	266	194	0	511
88.	Sistem navigasi/penjelajahan bagi <i>user</i> .	0	114	261	136	0	511
89.	Tanggapan responden terhadap kemudahan akses data.	0	155	282	74	0	511
90.	Keamanan akses data.	183	292	36	0	0	511
91.	Kecepatan waktu respon.	0	112	122	164	113	511
92.	Kesesuaian perangkat keras dengan spesifikasi yang telah ditentukan.	0	160	101	170	80	511
93.	Kesesuaian perangkat lunak dengan spesifikasi yang telah ditentukan.	0	66	150	182	113	511
94.	Pelaksanaan pengembangan aplikasi perangkat lunak sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.	0	79	187	245	0	511
95.	Pelaksanaan evaluasi dari modul aplikasi perangkat lunak sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.	0	109	199	203	0	511
96.	Pelaksanaan validasi data sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.	0	43	194	274	0	511
97.	Letak/lokasi kantor.	38	25	0	7	0	70
98.	Penampilan fisik gedung Ditjen HKI.	18	32	10	10	0	70

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		1	2	3	4	5	
99.	Tersedianya tempat parkir.	26	44	0	0	0	70
100.	Kebersihan ruangan/gedung.	20	30	20	0	0	70
101.	Kenyamanan ruangan/gedung	15	33	9	13	0	70
102.	Kelengkapan peralatan komputer.	12	38	20	0	0	70
103.	Penampilan petugas loket.	12	48	10	0	0	70
104.	Penampilan pegawai Ditjen HKI (secara umum)	12	48	10	0	0	70
105.	Ketersediaan brosur, pamflet, dan buku panduan.	25	38	7	0	0	70
106.	Kecepatan dan ketepatan pelayanan.	50	20	0	0	0	70
107.	Kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang ada.	0	0	30	40	0	70
108.	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pengguna jasa layanan.	25	40	5	0	0	70
109.	Kesigapan pegawai dalam memberikan bantuan kepada pengguna jasa layanan.	30	35	5	0	0	70
110.	Kemampuan pegawai dalam membantu memecahkan permasalahan pengguna jasa layanan.	40	30	0	0	0	70
111.	Keramahan pegawai.	0	15	30	25	0	70
112.	Perhatian pegawai.	0	38	12	20	0	70
113.	Kesopanan pegawai.	12	40	0	18	0	70
114.	Keterampilan dan pengetahuan pegawai.	7	38	0	25	0	70
115.	Kesabaran pegawai dalam membantu pengguna jasa layanan.	20	38	0	12	0	70
116.	Kemampuan pegawai berkomunikasi dengan pengguna jasa layanan.	26	30	8	6	0	70



No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		1	2	3	4	5	
117.	Sikap pegawai pada saat memberikan layanan..	8	44	18	0	0	70
118.	Kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan pengguna jasa layanan.	20	30	5	15	0	70



### Skor Persepsi Pelanggan

No.	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		1	2	3	4	5	
<b>I.</b>	<b><i>Tangibility</i></b>						
1	Letak/lokasi kantor.	0.543	0.714	0.000	0.400	0.000	1.657
2	Penampilan fisik gedung Ditjen HKI.	0.257	0.914	0.429	0.572	0.000	2.172
3	Tersedianya tempat parkir.	0.371	1.258	0.000	0.000	0.000	1.629
4	Kebersihan ruangan/gedung.	0.286	0.858	0.858	0.000	0.000	2.002
5	Kenyamanan ruangan/gedung	0.214	0.942	0.387	0.744	0.000	2.287
6	Kelengkapan peralatan komputer.	0.171	1.086	0.858	0.000	0.000	2.115
7	Penampilan petugas loket.	0.171	1.372	0.429	0.000	0.000	1.972
8	Penampilan pegawai Ditjen HKI (secara umum)	0.171	1.372	0.429	0.000	0.000	1.972
	Jumlah I	2.184	8.516	3.390	1.716	0.000	15.806
<b>II.</b>	<b><i>Realibility</i></b>						
9	Ketersediaan brosur, pamflet, dan buku panduan.	0.357	1.086	0.300	0.000	0.000	1.743
10	Kecepatan dan ketepatan pelayanan.	0.714	0.572	0.000	0.000	0.000	1.286
11	Kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang ada.	0.000	0.000	1.287	2.284	0.000	3.571
	Jumlah II	1.071	1.658	1.587	2.284	0.000	6.600
<b>III.</b>	<b><i>Responsiveness</i></b>						
12	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pengguna jasa layanan.	0.357	1.142	2.142	0.000	0.000	3.641
13	Kesigapan pegawai dalam memberikan bantuan kepada pengguna jasa layanan.	0.429	1.000	2.142	0.000	0.000	3.571
14	Kemampuan pegawai dalam membantu memecahkan permasalahan pengguna jasa layanan.	0.571	0.858	0.000	0.000	0.000	1.429
	Jumlah III	1.357	3.000	4.284	0.000	0.000	8.641
<b>IV.</b>	<b><i>Assurance</i></b>						
15	Keramahan pegawai.	0.000	0.428	1.287	1.428	0.000	3.143
16	Perhatian pegawai.	0.000	1.086	0.513	1.144	0.000	2.743
17	Kesopanan pegawai.	0.171	1.142	0.000	1.028	0.000	2.341
18	Keterampilan dan pengetahuan pegawai.	0.100	1.086	0.000	1.428	0.000	2.614
	Jumlah IV	0.271	3.742	1.800	5.028	0.000	10.841
<b>V.</b>	<b><i>Emphaty</i></b>						
19	Kesabaran pegawai dalam membantu pengguna jasa layanan.	0.286	1.086	0.000	0.684	0.000	2.056
20	Kemampuan pegawai berkomunikasi dengan pengguna jasa layanan.	0.371	0.858	0.342	3.428	0.000	4.999
21	Sikap pegawai pada saat memberikan layanan..	0.114	1.258	0.771	0.000	0.000	2.143
22	Kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan pengguna jasa layanan.	0.286	0.858	2.142	0.856	0.000	4.142
	Jumlah V	1.057	4.060	3.255	4.968	0.000	13.340

### Skor Tingkat Penting

No.	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		1	2	3	4	5	
<b>I.</b>	<b><i>Tangibility</i></b>						
1	Letak/lokasi kantor.	0.000	0.000	1.071	2.400		3.686
2	Penampilan fisik gedung Ditjen HKI.	0.000	0.000	1.371	1.028	0.715	3.114
3	Tersedianya tempat parkir.	0.000	0.000	0.471	0.856	3.145	4.472
4	Kebersihan ruangan/gedung.	0.000	0.000	0.813	1.884	2.645	5.342
5	Kenyamanan ruangan/gedung	0.000	0.000	0.000	0.744	2.715	3.459
6	Kelengkapan peralatan komputer.	0.000	0.000	0.429	1.144	3.570	5.143
7	Penampilan petugas loket.	0.000	0.000	0.429	2.744	0.855	4.028
8	Penampilan pegawai Ditjen HKI (secara umum)	0.000	0.000	0.429	2.744	0.855	4.028
	Jumlah I	0.000	0.000	4.584	10.800	13.860	33.272
<b>II.</b>	<b><i>Realibility</i></b>						
9	Ketersediaan brosur, pamflet, dan buku panduan.	0.000	0.000	2.145	1.428	2.855	6.428
10	Kecepatan dan ketepatan pelayanan.	0.000	0.000	0.000	1.144	3.570	4.714
11	Kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang ada.	0.000	0.000	0.000	1.716	2.855	4.571
	Jumlah II	0.000	0.000	2.145	4.288	9.280	15.713
<b>III.</b>	<b><i>Responsiveness</i></b>						
12	Kesigapan pegawai dalam menangani keluhan pengguna jasa layanan.	0.000	0.000	0.000	1.716	2.855	4.571
13	Kesigapan pegawai dalam memberikan bantuan kepada pengguna jasa layanan.	0.000	0.000	0.429	1.428	2.500	4.357
14	Kemampuan pegawai dalam membantu memecahkan permasalahan pengguna jasa layanan.	0.000	0.000	0.000	1.144	3.570	4.714
	Jumlah III	0.000	0.000	0.429	4.288	8.925	13.642
<b>IV.</b>	<b><i>Assurance</i></b>						
15	Keramahan pegawai.	0.000	0.000	0.000	2.684	1.645	4.329
16	Perhatian pegawai.	0.000	0.000	0.000	2.572	1.785	4.357
17	Kesopanan pegawai.	0.000	0.000	0.000	2.172	2.285	4.457
18	Keterampilan dan pengetahuan pegawai.	0.000	0.000	0.000	0.572	4.285	4.857
	Jumlah IV	0.000	0.000	0.000	8.000	10.000	18.000
<b>V.</b>	<b><i>Emphaty</i></b>						
19	Kesabaran pegawai dalam membantu pengguna jasa layanan.	0.000	0.000	0.513	2.172	1.430	4.115
20	Kemampuan pegawai berkomunikasi dengan pengguna jasa layanan.	0.000	0.000	0.600	1.716	1.855	4.171
21	Sikap pegawai pada saat memberikan layanan..	0.000	0.000	0.342	2.516	1.285	4.143
22	Kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan pengguna jasa layanan.	0.000	0.000	2.142	0.856	3.570	6.568
	Jumlah V	0.000	0.000	3.597	7.260	8.140	18.997

**Perhitungan hasil pengukuran secara keseluruhan dan rentang skor kinerja.**

**Perhitungan hasil pengukuran secara keseluruhan**

$$Y = \frac{(1 \times a1) + (2 \times a2) + (3 \times a3) + (4 \times a4) + (5 \times a5)}{n}$$

an

Dimana:

1 sampai dengan 5 = Skor

Y = Nilai skor rata-rata kelompok

a1 ..... a5 = Jumlah responden yang memilih skor 1, ..... skor 5

n = Jumlah responden keseluruhan

**I. Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran**

**1. Internalisasi Visi dan Misi**

$$\frac{(1 \times 452) + (2 \times 906) + (3 \times 553) + (4 \times 717) + (5 \times 438)}{511}$$

511

$$\frac{452 + 1812 + 1659 + 2868 + 2190}{511}$$

$$8981 / 511 = 17,58$$

**2. Tingkat Kepuasan Pegawai**

$$\frac{(1 \times 1944) + (2 \times 2345) + (3 \times 1738) + (4 \times 2668) + (5 \times 1525)}{511}$$

511

$$\frac{1944 + 4690 + 5214 + 10672 + 7625}{511}$$

$$30145 / 511 = 58,99$$

3. Tingkat Motivasi dan Pemberdayaan Pegawai

$$\frac{(1 \times 850) + (2 \times 1633) + (3 \times 1078) + (4 \times 1322) + (5 \times 227)}{511}$$

511

$$\frac{850 + 3266 + 3234 + 5288 + 1135}{511}$$

$$13773 / 511 = 26,95$$

II. Kinerja Proses Bisnis Internal

1. Inovasi

$$\frac{(1 \times 605) + (2 \times 717) + (3 \times 491) + (4 \times 231) + (5 \times 0)}{511}$$

511

$$\frac{605 + 1434 + 1473 + 924 + 0}{511}$$

$$4436 / 511 = 8,68$$

2. Operasi/Proses

$$\frac{(1 \times 133) + (2 \times 482) + (3 \times 148) + (4 \times 612) + (5 \times 158)}{511}$$

511

$$\frac{133 + 964 + 444 + 2448 + 790}{511}$$

$$4779 / 511 = 9,35$$

3. Kerja Sama

$$\frac{(1 \times 73) + (2 \times 1019) + (3 \times 1190) + (4 \times 1214) + (5 \times 0)}{511}$$

511

$$\frac{73 + 2038 + 3570 + 4856 + 0}{511}$$

$$10537 / 511 = 20,62$$

#### 4. Otomasi Administrasi HKI

$$\frac{(1 \times 1726) + (2 \times 4407) + (3 \times 3813) + (4 \times 3545) + (5 \times 306)}{511}$$

511

$$\frac{1726 + 8814 + 1659 + 14180 + 1530}{511}$$

$$27909 / 511 = 54,62$$

### III. Tingkat Kepuasan Pelanggan

1. *Tangibility* = 38,8%

2. *Reliability* = 44%

3. *Responsiveness* = 57,6%

4. *Assurance* = 54,2%

5. *Emphaty* = 66,8%

#### Perhitungan interval prosentase tingkat kepuasan pelanggan:

1% - 20% = 1 (sangat tidak baik)

21% - 40% = 2 (tidak baik)

41% - 60% = 3 (cukup baik)

61% - 80% = 4 (baik)

81% - 100% = 5 (sangat baik)

### IV. Kinerja Keuangan

Penyerapan anggaran tahun 2007:

$$(42.363.124.080 / 46.990.420.000) \times 100 \% = 90,15 \%$$

Skala penyerapan anggaran dan penerimaan negara bukan pajak ditentukan sesuai pedoman LAKIP-LAN 1999 sebagai berikut:

1. < 55% = kurang baik

2. 55% - 70% = sedang

3. 70% - 85% = baik

4. 85% - 100% = sangat baik

## Rentang skor kinerja

$$Rs = \frac{(Rt - Rr) \times \text{jumlah pernyataan pada kuesioner}}{M}$$

Rs	=	Rentang skor
Rt	=	Rentang tertinggi
Rr	=	Rentang terendah
M	=	Jumlah alternatif jawaban

### I. Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran

#### 1. Internalisasi Visi dan Misi

$$\frac{(5 - 1) \times 6}{5}$$

5

$$24 / 5 = 4,80$$

Rentang skor:

1.	6	-	10,81	= sangat tidak baik
2.	10,82	-	15,62	= tidak baik
3.	15,63	-	20,43	= cukup baik
4.	20,44	-	25,24	= baik
5.	25,25	-	30,05	= sangat baik

#### 2. Tingkat Kepuasan Pegawai

$$\frac{(5 - 1) \times 20}{5}$$

5

$$80 / 5 = 16$$

Rentang skor:

1.	20	-	36,00	= sangat tidak baik
2.	36,01	-	52,01	= tidak baik
3.	52,02	-	68,02	= cukup baik
4.	68,03	-	84,03	= baik
5.	84,04	-	100,04	= sangat baik

### 3. Tingkat Motivasi dan Pemberdayaan Pegawai

$$\frac{(5 - 1) \times 10}{5}$$

$$40 / 5 = 8$$

Rentang skor:

1. 10 - 18,00 = sangat tidak baik
2. 18,01 - 26,01 = tidak baik
3. 26,02 - 34,02 = cukup baik
4. 34,03 - 42,03 = baik
5. 42,04 - 50,04 = sangat baik

## II. Kinerja Proses Bisnis Internal

### 1. Inovasi

$$\frac{(5 - 1) \times 4}{5}$$

$$16 / 5 = 3,20$$

Rentang skor:

1. 4 - 7,20 = sangat tidak baik
2. 7,21 - 10,41 = tidak baik
3. 10,42 - 13,62 = cukup baik
4. 13,63 - 16,83 = baik
5. 16,84 - 20,04 = sangat baik



## 2. Operasi/Proses

$$\frac{(5 - 1) \times 3}{5}$$

$$12 / 5 = 2,40$$

Rentang skor:

1. 3 - 5,40 = sangat tidak baik
2. 5,41 - 7,81 = tidak baik
3. 7,82 - 10,22 = cukup baik
4. 10,23 - 12,63 = baik
5. 12,64 - 15,04 = sangat baik

## 3. Kerja Sama

$$\frac{(5 - 1) \times 7}{5}$$

$$28 / 5 = 5,60$$

Rentang skor:

1. 7 - 12,60 = sangat tidak baik
2. 12,61 - 18,21 = tidak baik
3. 18,22 - 23,82 = cukup baik
4. 23,83 - 29,43 = baik
5. 29,44 - 35,04 = sangat baik

## 4. Otomasi Administrasi HKI

$$\frac{(5 - 1) \times 27}{5}$$

$$108 / 5 = 21,60$$

Rentang skor:

1. 27 - 48,60 = sangat tidak baik
2. 48,61 - 70,21 = tidak baik
3. 70,22 - 91,82 = cukup baik
4. 91,83 - 113,43 = baik
5. 113,44 - 135,04 = sangat baik

### **Rentang skor keseluruhan per kelompok**

#### **I. Kinerja pertumbuhan dan pembelajaran**

$$\begin{aligned}RS &= \frac{(5 - 1) \times 3}{5} \\ &= 12 / 5 = 2,40\end{aligned}$$

Rentang skor:

1. 3 - 5,40 = sangat tidak baik
2. 5,41 - 7,81 = tidak baik
3. 7,82 - 10,22 = cukup baik
4. 10,23 - 12,63 = baik
5. 12,64 - 15,04 = sangat baik

#### **II. Kinerja proses bisnis internal**

$$\begin{aligned}RS &= \frac{(5 - 1) \times 4}{5} \\ &= 16 / 5 = 3,20\end{aligned}$$

Rentang skor:

1. 4 - 7,20 = sangat tidak baik
2. 7,21 - 10,41 = tidak baik

3. 10,42 - 13,62 = cukup baik
4. 13,63 - 16,83 = baik
5. 16,84 - 20,04 = sangat baik

### III. Kinerja pelanggan

$$RS = \frac{(5 - 1) \times 5}{5} = 20 / 5 = 4$$

Rentang skor:

1. 5 - 9,00 = sangat tidak baik
2. 9,01 - 13,01 = tidak baik
3. 13,02 - 17,02 = cukup baik
4. 17,03 - 21,03 = baik
5. 21,04 - 25,04 = sangat baik

### Rentang skor secara keseluruhan

$$RS = \frac{(5 - 1) \times 14}{5} = 56 / 5 = 11,20$$

Rentang skor:

1. 14 - 25,20 = sangat tidak baik
2. 25,21 - 36,41 = tidak baik
3. 36,42 - 47,62 = cukup baik
4. 47,63 - 58,83 = baik
5. 58,84 - 70,04 = sangat baik