

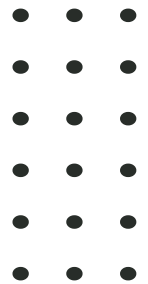


wonderful  
indonesia



Labuan Bajo Flores  
Tourism Authority

# Laporan Akhir Survei Kepuasan Publik BPOLBF



**2023**

**TIM VALIDATOR :**

**Fitri Ciptosari, S.Tr.Par.,M.Si**

**Marius Yosef Seran, S.Fil., M.Par**

**Yohana Etheldreda Ine Dae, S.I.Kom.,M.Par**



Labuan Bajo Flores  
Tourism Authority

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TIM VALIDATOR.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2. Populasi dan Sampel.....	3
1.3. Instrumen Penelitian .....	3
1.4 Metode Analisis Data.....	5
BAB II HASIL SURVEY.....	6
2.1. Profil Responden .....	6
2.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	11
2.3 Hasil Olah Data.....	14
2.4. Hasil dan Pembahasan .....	16
BAB III SIMPULAN DAN SARAN.....	22
3.1 Simpulan .....	22
3.2 Saran .....	23
DAFTAR PUSTAKA .....	24
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	25



## HALAMAN PENGESAHAN TIM VALIDATOR



### Tim Validator :

1. Fitri Ciptosari, S.Tr.Par., M.Si
2. Marius Yosef Seran, S.Fil., M.Par
3. Yohana Etheldreda Ine Dae, S.I.Kom., M.Par

Berdasarkan **Surat Tugas Direktur Politeknik eLBajo Commodus No. 418/ST/01.PLC/XII/2023** tim validator dinyatakan memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan program Survey Kepuasan Publik BPOLBF tahun 2023 sebagai berikut:

- 1) Melakukan analisis terhadap draft instrument kuesioner oleh Tim Komunikasi Publik BPOLBF yang telah teruji valid dan reliabel pada survey sebelumnya.
- 2) Melakukan olah data dan penyusunan laporan akhir pelaksanaan Survey Kepuasan Publik setelah tahapan survey dilakukan oleh Tim BPOLBF terhadap **min 300 responden (n=300)**.
- 3) Mempresentasikan hasil olah data dan laporan akhir oleh Survey Kepuasan Publik BPOLBF tahun 2023 kepada Tim Komunikasi Publik BPOLBF.

### Catatan:

1. Pelaksanaan sebaran kuesioner dilakukan oleh TIM BPOLBF berdasarkan kriteria responden yang telah ditentukan.
2. Kriteria dan jumlah responden adalah hasil kesepakatan bersama antara pihak BPOLBF dan tim validator.
3. Luaran kegiatan terdapat dalam *timeline survey*.

Desember 2023

Validator Survei Kepuasan Publik Badan Pelaksana Otorita Labuan Bajo Flores



An aerial photograph showing a dense forest of green trees covering a mountain range. Below the mountains, a river valley is visible, with a river winding through it. The image is split vertically, with the left side showing the forest and the right side showing a white background.

BAGIAN 1

# Pendahuluan

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Divisi Komunikasi Publik merupakan bagian integral dari Badan Pelaksana Otorita Pariwisata Labuan Bajo Flores (BPOLBF), yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan informasi publik dan penanganan aduan masyarakat. Dalam mengemban tugasnya, divisi ini memiliki tim yang terdiri dari para profesional yang berkompeten di bidang komunikasi dan layanan publik. Divisi Komunikasi Publik memiliki peran strategis dalam menjalin hubungan harmonis antara otoritas pariwisata dan masyarakat, serta memastikan informasi yang disampaikan kepada publik bersifat transparan, akurat, dan mudah diakses. Ruang lingkup pekerjaan divisi mencakup diseminasi informasi terkini seputar kawasan pariwisata Labuan Bajo Flores yang meliputi 11 Kabupaten Koordinatif, menjawab pertanyaan masyarakat, serta menangani aduan dengan cepat dan efektif. Upaya ini dilakukan dalam rangka memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan membangun citra positif destinasi pariwisata Labuan Bajo Flores.

Survei kepuasan publik menjadi langkah yang krusial bagi Divisi Komunikasi Publik Badan Pelaksana Otorita Pariwisata Labuan Bajo Flores guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik dan penanganan aduan yang diberikan. Keberhasilan destinasi pariwisata tidak hanya ditentukan oleh kualitas atraksi wisata, tetapi juga oleh cara otoritas pariwisata berinteraksi dengan masyarakat. Survei ini menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana kebutuhan masyarakat terpenuhi dan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Data yang diperoleh dari survei kepuasan publik akan memberikan wawasan berharga bagi divisi Komunikasi Publik dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif, meningkatkan kualitas layanan, dan memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pengembangan pariwisata Labuan Bajo Flores.

Hasil survei kepuasan publik akan menjadi landasan utama bagi Divisi Komunikasi Publik dalam mengambil kebijakan dan langkah-langkah perbaikan. Informasi yang



diperoleh dari survei ini tidak hanya membantu memahami harapan dan kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pandangan yang objektif terhadap efektivitas upaya yang telah dilakukan. Selain itu, manfaatnya juga mencakup kemampuan untuk merespons perubahan tren dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, hasil survei kepuasan publik bukan hanya sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai panduan strategis untuk menjaga dan meningkatkan hubungan positif antara otoritas pariwisata dan masyarakat dan stakeholder pariwisata lainnya dalam memastikan inklusifitas pengembangan pariwisata Labuan Bajo Flores.

## 1.2 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam survei ini adalah pengguna layanan/program yang dimiliki BPOLBF selama tahun 2023. Penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*, yakni teknik pengumpulan data dimana responden dipilih sesuai dengan kriteria yang dimiliki. Kriteria responden dalam survei ini ditentukan dari unsur pentahelix pemangku kepentingan pariwisata, yakni pemerintah, pelaku usaha dan industri, komunitas/masyarakat, akademisi, dan media yang pernah menggunakan layanan dan memiliki keterlibatan dengan program BPOLBF.

## 1.3 Instrumen Penelitian

Survei ini menggunakan kuesioner elektronik (*e-survey*) sebagai instrumen penelitiannya. Kuesioner tersebut terdiri dari 29 pernyataan yang terdiri dari empat kategori, diantaranya: 1) Profil Responden; 2) Penilaian Kepuasan Pelayanan Konvensional; 3) Penilaian Kepuasan Pelayanan Digital; dan 4) Saran dan Rekomendasi. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner berisikan 29 indikator yang terdiri dari 28 pernyataan tertutup dan 1 pertanyaan terbuka.

Indeks kepuasan masyarakat yang digunakan dalam menyusun instrumen penelitian mencakup dua variabel, yaitu variabel Pelayanan Informasi Konvensional yang mengacu pada Permenpan No. 14 Tahun 2017 dan variabel Pelayanan Informasi Digital yang mengacu pada adaptasi E-SERVQUAL. Pelayanan informasi konvensional meliputi aspek: 1) *Assurance*; 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan; 3) Kompetensi Pelaksana;



4) Perilaku Pelaksana; 5) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan 6) *Responsiveness*. Sementara, E-SERVQUAL adalah suatu model evaluasi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam konteks layanan berbasis elektronik atau online yang meliputi aspek: 1) *Information Quality*; 2) *Reliability*; 3) *Responsiveness*; dan 4) *Contact*. Dari 10 aspek yang ditentukan untuk diteliti, diturunkan ke dalam 28 pernyataan dan 1 pertanyaan terbuka yang diberikan kepada responden. Daftar pernyataan tertera di dalam tabel berikut:

Tabel 1. Instrumen Penelitian

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



### 1.4 Metode Analisis Data

Survei ini adalah survei periodik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Untuk melakukan survei secara periodik dipergunakan pendekatan survey dengan metode kuantitatif melalui pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Skala *Likert* yang digunakan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan skor kategori, yaitu: 1 = Tidak Baik; 2 = Kurang Baik; 3 = Baik; dan 4 = Sangat Baik.

Tabel 2. Teknik Analisis Data

Ketentuan				
Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang Variabel			0.093	
Nilai Persepsi	Frekuensi (f)	Interval Mean (rM)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	n1	1 - 1.5	D	Tidak Baik
2	n2	1.6 - 2.5	C	Kurang Baik
3	n3	2.6 - 3.5	B	Baik
4	n4	3.6 - 4.0	A	Sangat Baik

Keterangan:

Jumlah Data Indikator (n) = 28

Jumlah sampel = 300

Mean Max n = 3.853

Mean Min n = 3.760

Range = 0.093





BAGIAN 2

# Hasil Survey



## BAB II HASIL SURVEY

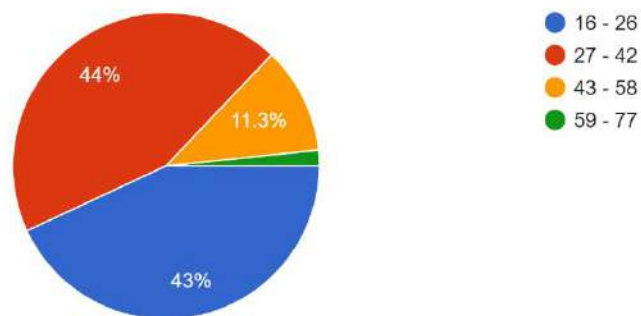
### 2.1. Profil Responden

Survey ini melibatkan 300 responden yang merupakan pengguna (mitra) pentahelix sebagai pengguna layanan/program yang dimiliki BPOLBF selama tahun 2023. Kuesioner diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan terkait untuk diisi sesuai dengan pernyataan dan pertanyaan yang telah disusun. Karakteristik responden dikelompokkan ke dalam beberapa kategori yakni: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan domisili. Kelima karakteristik ini mengacu kepada judul survey yang dilakukan.

#### 2.1.1 Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber : Hasil survey, 2023

Berdasarkan perolehan data hasil survey di atas, karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh kalangan **generasi Y/generasi milenial** pada kelompok usia 27 - 42 tahun sebesar 44%. *Joint Venture Survey* (2008; Angela dan Efendi, 2018) menyatakan bahwa generasi milenial merupakan generasi yang paling terkoneksi secara sosial, dan internet telah sangat berpengaruh terhadap keadaan generasi ini. Selanjutnya urutan kedua usia responden terbanyak berasal dari

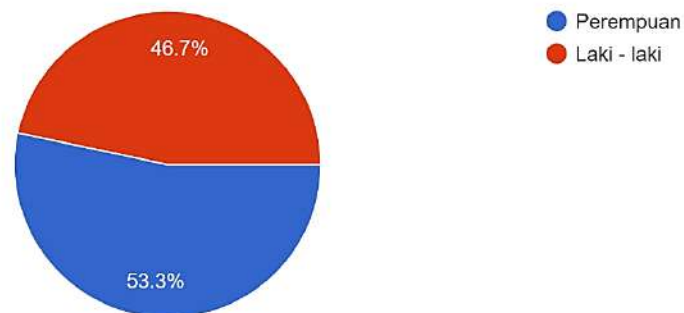


kalangan **generasi Z** pada kelompok usia 16 – 26 tahun sebesar 43%. Sebagai generasi sosial pertama yang tumbuh dengan akses ke internet dan teknologi digital portable sejak usia muda, Gen Z memang telah dijuluki *digital native* atau orang-orang yang tumbuh bersamaan dengan reformasi digital. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan komunikasi publik BPOLBF termasuk 5 unsur pemangku kepentingan (*pentahelix*) dalam ruang lingkup kerja BPOLBF mayoritas berasal dari dua generasi dan kelompok usia tersebut di atas. Karakteristik responden berdasarkan usia selanjutnya menunjukkan angka 11,3% pada kelompok usia 43 – 58 tahun yang termasuk dalam **generasi X**, dan 1,7% dari kelompok usia 59 – 77 tahun atau termasuk dalam **generasi baby boomers**.

### 2.1.2 Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Hasil survey, 2023

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana terlihat pada gambar 2 menunjukkan bahwa pengguna layanan komunikasi publik termasuk unsur *pentahelix* pengembangan pariwisata BPOLBF didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 53,3%, lebih banyak dari responden berjenis kelamin laki – laki sebesar 46,7%. Hasil survey menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berjenis kelamin perempuan ini berasal dari kalangan pelaku usaha/bisnis

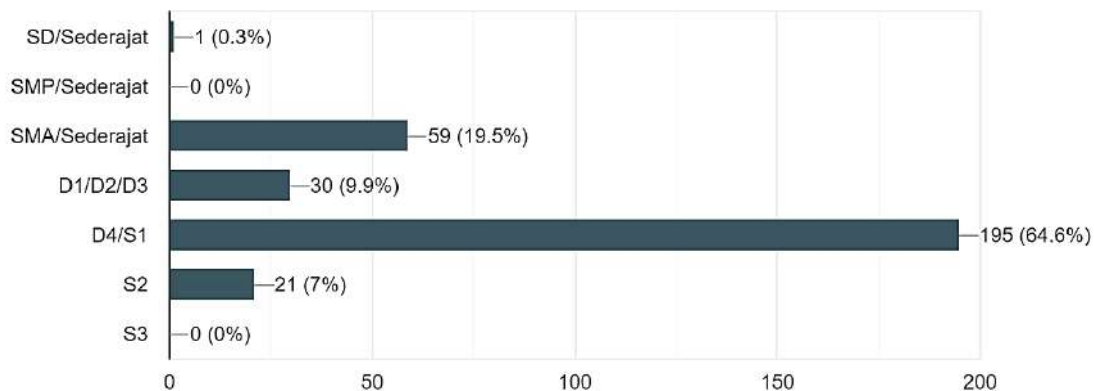


pariwisata. Hal ini selaras dengan fokus BPOLBF dalam beberapa tahun terakhir terhadap pemberdayaan perempuan dan pelaku usaha ekonomi kreatif melalui kolaborasi dengan kelompok perempuan baik kelompok tenun, kuliner, kriya dan desa wisata, termasuk kegiatan *Flores Writer Festival* dan *Flores Singing Island* (Nuka, 2022).

### 2.1.3 Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumber : Hasil survey, 2023

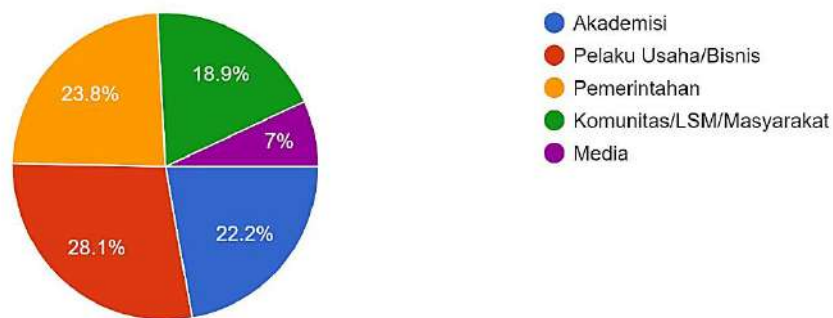
Berdasarkan data yang diperoleh, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan secara berurutan adalah sebagai berikut; 64,6% responden berlatar belakang pendidikan D4/S1; 19,5% berlatar belakang pendidikan SMA/Sederajat; 9,9% berlatar belakang pendidikan D1/D2/D3; 7% berlatar belakang pendidikan S2; dan 0,3% berlatar belakang pendidikan SD/Sederajat.



### 2.1.4 Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan



: Hasil survey, 2023

Survey

Berdasarkan data, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara berurutan adalah sebagai berikut; 28,1% responden merupakan pelaku usaha/bisnis pariwisata; 23,8% pemerintahan; 22,2% akademisi; 18,9% komunitas/masyarakat/LSM; dan 7% media. Kelima profesi ini diambil sebagai representasi dari kehadiran unsur *pentahelix* yang semestinya terlibat dalam pengembangan pariwisata. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2016 yang mengatur bahwa dalam rangka mewujudkan iklim pariwisata yang berkelanjutan diperlukan pendorong sistem kepariwisataan melalui optimalisasi peran bisnis (*business*), pemerintah (*government*), masyarakat (*community*), akademisi (*academics*), dan media (*media*).



### 2.1.4 Kabupaten Domisili

Karakteristik responden berdasarkan asal kabupaten/kota domisili dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan domisili

No	Domisili	Persentase	Jumlah Jiwa
1	Kabupaten Manggarai Barat	42,7%	128
2	Kabupaten Manggarai	26,7%	80
3	Kabupaten Manggarai Timur	7,3%	22
4	Kabupaten Ngada	1,0%	3
5	Kabupaten Nagekeo	0,7%	2
6	Kabupaten Ende	0,7%	2
7	Kabupaten Sikka	0,3%	1
8	Kabupaten Flores Timur	0,7%	2
9	Kabupaten Lembata	0,0%	0
10	Kabupaten Alor	0,7%	2
11	Kabupaten Bima	1,7%	5
12	Lainnya	17,7%	53
Total		100%	300

Berdasarkan pada tabel di atas diketahui bahwa asal domisili responden terbanyak berasal dari Kabupaten Manggarai Barat sebesar 42,7%, dan diikuti secara berurutan oleh daerah yang merupakan wilayah kerja BPOLBF yakni 26,7% dari Kabupaten Manggarai; 7,3% dari Kabupaten Manggarai Timur; 1,7% dari Kabupaten Bima, 1% dari Kabupaten Ngada, responden dari Kabupaten Nagekeo, Ende, Flores Timur & Alor masing-masing sebesar 0,7%; 0,3% responden berasal dari Kabupaten Sikka, dan 0% responden dari Kabupaten Lembata. Selain persentase responden tersebut di atas terdapat sebesar 17,7% responden berasal dari wilayah diluar wilayah kerja BPOLBF seperti Jakarta, Bali, Yogyakarta, Makassar, Surabaya dan Kalimantan. Peta sebaran domisili responden dalam survey ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5. Peta Sebaran Domisili Responden



Sumber : hasil analisis data, 2023

## 2.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Tahapan analisis data selanjutnya adalah dengan melakukan uji instrumen penelitian. Pengujian terhadap instrumen penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan yakni uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan dan uji reliabilitas *Cronbach Alpha*. Uji validitas konvergen digunakan untuk membuktikan bahwa setiap pernyataan-pernyataan pada setiap variabel laten dapat dipahami oleh responden sesuai dengan yang dimaksud oleh peneliti sendiri. Uji validitas konvergen dapat diterima apabila nilai *loading faktor*  $\geq 0.5$  (Hair, 2019). Sedangkan, uji validitas diskriminan digunakan untuk membuktikan bahwa pernyataan pada setiap variabel laten tidak dikacaukan oleh responden yang menjawab kuesioner berdasarkan pada pernyataan-pernyataan pada variabel laten lainnya. Uji validitas diskriminan terpenuhi jika nilai *average variance extracted* (AVE) memiliki rata-rata di atas 0.50 dan akar nilai AVE memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi variabel (Hair *et al.*, 2019).



Variabel	Indikator	Validitas		
		Konvergen	$\sqrt{AVE}$	AVE
Pelayanan Informasi Konvensional (X)	X1	0.810	0.894	0.801
	X2	0.855		
	X3	0.895		
	X4	0.838		
	X5	0.885		
	X6	0.901		
	X7	0.914		
	X8	0.903		
	X9	0.905		
	X10	0.906		
	X11	0.932		
	X12	0.925		
	X13	0.929		
	X14	0.922		
Pelayanan Informasi Digital (Y)	Y1	0.700	0.877	0.770
	Y2	0.834		
	Y3	0.875		
	Y4	0.882		
	Y5	0.906		
	Y6	0.889		
	Y7	0.841		
	Y8	0.916		
	Y9	0.889		
	Y10	0.933		
	Y11	0.928		
	Y12	0.891		
	Y13	0.925		
	Y14	0.849		





Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dikatakan valid karena memiliki nilai *Loading Factor* yang berkisar antara 0.7 sampai dengan 0.9,  $AVE \geq 0.5$ , dan nilai akar AVE ( $\sqrt{AVE}$ ) lebih besar dibandingkan dengan korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya.

Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui bahwa jika item instrumen penelitian digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama, maka akan memberikan hasil pengukuran yang relatif konsisten (Putka and Sackett, 2010). Terdapat dua kriteria yang digunakan yakni *composite reliability* dan *cronbach alpha* di atas 0.70. Adapun ketiga uji instrumen ini dilakukan dengan menggunakan software *SmartPLS* (Ringle, Wende, and Becker, 2015).

### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extract...	Copy to Clipboard:
	Cronbach's Alp...	rho_A	Composite Reliabili...	Average Variance Extracted (AV...	
Pelayanan Informasi Digital (Y)	0.977	0.979	0.979	0.770	
Pelayanan Informasi Konvensional (X)	0.981	0.981	0.983	0.801	

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Pelayanan Informasi Digital (Y)	0.977	0.979	0.979	0.770
Pelayanan Informasi Konvensional (X)	0.981	0.981	0.983	0.801

Dengan memperhatikan nilai pada *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dapat disimpulkan bahwa variabel memiliki reliabilitas yang baik karena semua nilainya berada di atas 0.70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji maka instrumen yang digunakan untuk mengukur kedua variabel merupakan instrumen yang valid dan reliabel karena sesuai dengan prasyarat-prasyarat nilai yang ditentukan.



## 2.3 Hasil Olah Data

### 2.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

Survey ini melibatkan 300 responden yang merupakan pemangku kepentingan (stakeholders) *pentahelix* pariwisata yang menggunakan layanan BPOLBF. Kedua variabel diukur dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri dari empat poin. Keempat poin tersebut yakni tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju. Deskripsi tentang kedua variabel ini untuk mengetahui dan menghitung nilai rata-rata dan dikonversi untuk mendapatkan kategori sesuai pilihan responden.

#### 2.3.1.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Konvensional

Variabel Kualitas Pelayanan Konvensional terdiri dari 14 indikator yang mencakup 6 dimensi. Hasil pengumpulan data terhadap 300 responden disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Indikator	Pernyataan	Jawaban				Mean
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	
X1	Tersedia pelayanan informasi/data secara langsung di kantor BPOLBF	236	58	5	1	3.763
X2	Tata cara pelayanan informasi/data di kantor BPOLBF mudah dan sederhana	236	58	5	1	3.763
X3	Responden merasa informasi/data BPOLBF yang diperoleh di kantor dapat dipercaya	252	41	5	2	3.810
X4	Tugas dan fungsi BPOLBF dalam wilayah kerja FLORATAMA sesuai dengan informasi yang disajikan oleh staf	245	49	5	1	3.793
X5	Staf BPOLBF mudah dihubungi terkait informasi/data yang dibutuhkan responden	241	51	6	2	3.770
X6	Staf BPOLBF ramah dan informatif dalam pelayanan kepada responden	253	41	4	2	3.817
X7	Staf BPOLBF memiliki pengetahuan dan informasi yang baik terkait informasi/data yang disajikan	242	51	5	2	3.777
X8	Staf BPOLBF memberikan informasi/data yang akurat	239	52	7	2	3.760
X9	Staf BPOLBF memberikan pelayanan informasi/data yang jelas dan lengkap	240	51	7	2	3.763
X10	Staf BPOLBF menggunakan bahasa sopan dan santun dalam pelayanan informasi/data	253	40	6	1	3.817
X11	Staf BPOLBF memberikan memberikan rasa aman dan nyaman saat memberikan pelayanan informasi/data	247	45	7	1	3.793
X12	Staf BPOLBF menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap saran dan masukan terkait informasi/data	244	53	2	1	3.800
X13	Staf BPOLBF menerima dengan baik pengaduan, masukan, dan saran	242	53	3	2	3.783
X14	Pengaduan, masukan dan saran kepada BPOLBF ditindaklanjuti sesuai prosedur	241	53	4	2	3.777



### 2.3.1.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Digital

Variabel Kualitas Pelayanan Konvensional terdiri dari 14 indikator yang mencakup 4 dimensi. Hasil pengumpulan data terhadap 300 responden disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini.

Indikator	Pernyataan	Jawaban				Mean
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	
Y1	Responden mengetahui media sosial BPOLBF?	259	34	5	2	3.833
Y2	Desain konten media sosial BPOLBF kreatif, inovatif dan menarik	250	42	7	1	3.803
Y3	Media sosial BPOLBF mudah diakses	262	34	2	2	3.853
Y4	Informasi/data di media sosial BPOLBF informatif, akurat dan mudah dipahami	250	44	4	2	3.807
Y5	Informasi/data di media Sosial BPOLBF dapat mempromosikan destinasi pariwisata dan produk UMKM sesuai wilayah kerja BPOLBF	254	41	3	2	3.823
Y6	Informasi/data Media Sosial BPOLBF juga didapatkan melalui media lain seperti: media Digital, baik melalui media sosial, maupun kanal berita digital	247	45	6	2	3.790
Y7	Informasi/data tentang pariwisata FLORATAMA konsisten disajikan setiap hari oleh BPOLBF	244	42	12	2	3.760
Y8	Informasi/data pada media sosial BPOLBF menggambarkan tugas dan fungsi BPOLBF	252	43	3	2	3.817
Y9	Informasi/data pada media sosial BPOLBF sesuai kebutuhan responden	242	50	6	2	3.773
Y10	Informasi/data pada media sosial BPOLBF bermanfaat bagi responden	248	47	3	2	3.803
Y11	Informasi/data di media sosial BPOLBF akurat	244	47	7	2	3.777
Y12	BPOLBF selalu merespon permintaan data/informasi melalui kanal digital sesuai prosedur yang berlaku	240	52	7	1	3.770
Y13	Tersedia fasilitas komunikasi langsung pada media sosial BPOLBF	243	49	6	2	3.777
Y14	Tersedia kontak di media sosial BPOLBF	242	51	6	1	3.780



## 2.4. Hasil dan Pembahasan

### 2.4.1 Aspek Layanan Informasi Konvensional

	Persentasi Frekuensi (%)				Mean
	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
X1	79%	19%	2%	0%	3.763
X2	79%	19%	2%	0%	3.763
X3	84%	14%	2%	1%	3.810
X4	82%	16%	2%	0%	3.793
X5	80%	17%	2%	1%	3.770
X6	84%	14%	1%	1%	3.817
X7	81%	17%	2%	1%	3.777
X8	80%	17%	2%	1%	3.760
X9	80%	17%	2%	1%	3.763
X10	84%	13%	2%	0%	3.817
X11	82%	15%	2%	0%	3.793
X12	81%	18%	1%	0%	3.800
X13	81%	18%	1%	1%	3.783
X14	80%	18%	1%	1%	3.777

Layanan informasi konvensional 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 dengan penyedia informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Layanan informasi konvensional yang dilakukan BPOLBF secara keseluruhan mendapatkan penilaian **SANGAT BAIK**. Hal ini bisa dilihat pada persentase responden pada tabel dengan skor antara 79% sampai dengan 84%. Pada kualitas pelayanan konvensional, aspek-aspek tersebut adalah responden merasa informasi/data BPOLBF yang diperoleh di kantor dapat dipercaya, Staf BPOLBF ramah dan informatif dalam pelayanan kepada responden, dan Staf BPOLBF menggunakan bahasa sopan dan santun dalam pelayanan informasi/data.

Namun demikian, dengan memperhatikan skor nilai mean pada setiap indikator terdapat juga beberapa indikator dan dimensi yang perlu mendapatkan perhatian. Dimensi yang dimaksud adalah dimensi *Information Quality* dan *Reliability* yang memiliki nilai mean paling rendah mengindikasikan bahwa dua dimensi tersebut perlu ditingkatkan guna memaksimalkan kepuasan publik terhadap layanan informasi konvensional. Dimensi



**INFORMATION QUALITY** dengan sejumlah indikator seperti: Staf BPOLBF memberikan informasi/data yang akurat (X8); Tersedia pelayanan informasi/data secara langsung di kantor BPOLBF (X1); Tata cara pelayanan informasi/data di kantor BPOLBF mudah dan sederhana (X2); dan Staf BPOLBF mudah dihubungi terkait informasi/data yang dibutuhkan responden (X5). Sementara, untuk dimensi **RELIABILITY** yang perlu ditingkatkan adalah kemampuan staf BPOLBF memberikan pelayanan informasi/data yang jelas dan lengkap (X9).

#### 2.4.2 Aspek Layanan Informasi Digital

	Persentasi Frekuensi (%f)				Mean
	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
Y1	86%	11%	2%	1%	3.833
Y2	83%	14%	2%	0%	3.803
Y3	87%	11%	1%	1%	3.853
Y4	83%	15%	1%	1%	3.807
Y5	85%	14%	1%	1%	3.823
Y6	82%	15%	2%	1%	3.790
Y7	81%	14%	4%	1%	3.760
Y8	84%	14%	1%	1%	3.817
Y9	81%	17%	2%	1%	3.773
Y10	83%	16%	1%	1%	3.803
Y11	81%	16%	2%	1%	3.777
Y12	80%	17%	2%	0%	3.770
Y13	81%	16%	2%	1%	3.777
Y14	81%	17%	2%	0%	3.780

Hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja layanan informasi digital yang diberikan oleh BPOLBF juga menunjukkan hasil **SANGAT BAIK**. Hal ini dapat dilihat dari persentasi responden dengan rentang skor antara 80% sampai dengan 87%. Aspek-aspek yang dimaksud adalah responden mengetahui media sosial BPOLBF, media sosial BPOLBF mudah diakses, dan informasi di media sosial BPOLBF dapat mempromosikan destinasi pariwisata dan produk UMKM sesuai wilayah kerja BPOLBF.

Namun demikian, dengan memperhatikan hasil skor mean atau nilai rata-rata maka terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang menjadi perhatian. Dimensi yang

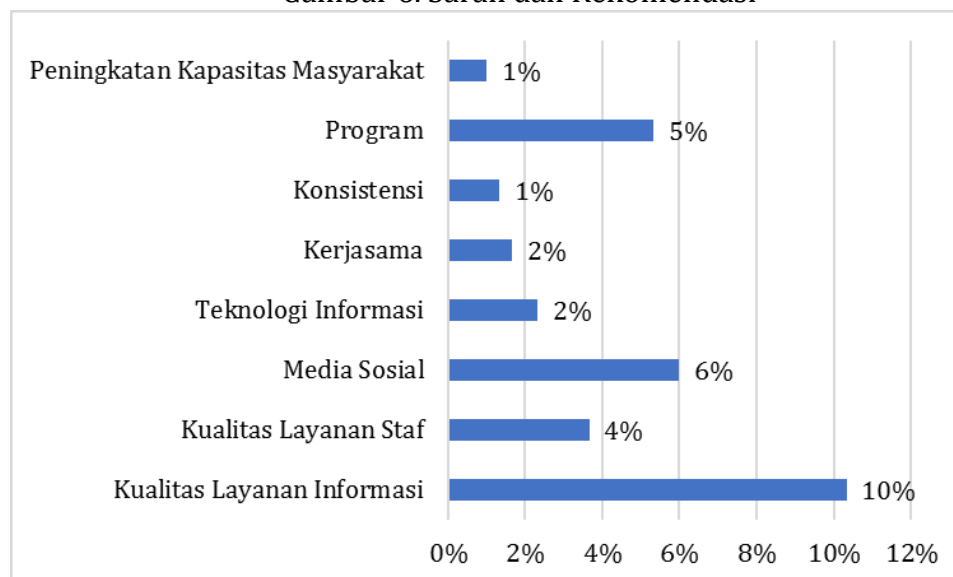


dimaksud adalah *Reliability* dan *Contact* memiliki nilai mean terendah. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kedua dimensi tersebut perlu ditingkatkan guna memaksimalkan tingkat kepuasan publik terhadap layanan informasi digital. Dimensi **RELIABILITY** diantaranya seperti: Informasi/data tentang pariwisata FLORATAMA konsisten disajikan setiap hari oleh BPOLBF (Y7); dan Informasi/data pada media sosial BPOLBF sesuai kebutuhan responden (Y9). Sementara, untuk dimensi **CONTACT** yang perlu ditingkatkan layanannya adalah tersedianya fasilitas komunikasi langsung pada media sosial BPOLBF (Y13).

## 2.5. Saran dan Rekomendasi

Pada survei ini, terdapat juga 1 pertanyaan terbuka dimana responden juga diminta untuk memberikan saran dan rekomendasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Saran dan rekomendasi dari responden terangkum ke dalam 8 (delapan) kategori, 6 kategori berfokus pada pelayanan informasi dan 2 kategori berkaitan dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Adapun 8 (delapan) kategori tersebut diantaranya adalah 1) Kualitas Layanan Informasi; 2) Kualitas Layanan Staf; 3) Media Sosial; 4) Teknologi Informasi; 5) Kerjasama; 6) Konsistensi; 7) Program; 8) Peningkatan Kapasitas Masyarakat.

Gambar 6. Saran dan Rekomendasi



### 2.5.1 Kualitas Layanan Informasi

Dalam upaya peningkatan kualitas layanan informasi, BPOLBF disarankan untuk dapat menyediakan informasi yang terkini, akurat dan terpercaya. Informasi yang dibagikan juga disarankan untuk lebih beragam seperti informasi terkait destinasi pariwisata dan potensi wisata minat khusus di 11 kabupaten wilayah otoritasnya. Informasi juga tidak hanya ditujukan untuk masyarakat di wilayah otoritas saja, namun perlu mengakomodir juga kebutuhan informasi wisatawan. Informasi perlu disampaikan secara menarik dan sederhana, agar informasi tersebut lebih mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat. Keterbukaan informasi dan kedetailan juga perlu diperhatikan oleh BPOLBF. Jika menggunakan data sekunder, disarankan untuk mencantumkan sumber data/informasi tersebut. Khusus terkait event, informasi kegiatan perlu disampaikan jauh hari sehingga informasi yang disampaikan dapat diketahui dan meningkatkan minat dan partisipasi masyarakat. Agar dapat meningkatkan kepercayaan publik, BPOLBF disarankan untuk memperbanyak penyampaian pelayanan informasi secara tatap muka.

### 2.5.2 Kualitas Layanan Staf

Sebagai badan yang berfungsi sebagai pelayanan publik, BPOLBF perlu memastikan staf yang bertugas memiliki pengetahuan yang baik tentang bidang terkait, keahlian komunikasi yang baik, serta kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi yang akurat dan berguna bagi wisatawan. BPOLBF disarankan untuk menetapkan standar hospitality/keramahmatan bagi staf yang bekerja dan lebih responsif (*fast-response*) dalam memberikan *excellent service* baik dalam pelayanan informasi online dan offline.

### 2.5.3 Media Sosial

Media sosial telah digunakan oleh BPOLBF sebagai saluran distribusi penyampaian informasi ke publik. Dalam upaya memaksimalkan peran media sosial, BPOLBF disarankan untuk meningkatkan performa konten melalui konsistensi produksi konten yang informatif, menarik, dan kreatif, khususnya, dalam upaya



memasarkan destinasi pariwisata. BPOLBF perlu memaksimalkan penggunaan platform media sosial populer seperti Tiktok, Youtube, Instagram dan Facebook. Media sosial perlu dikelola secara profesional dalam memperkuat branding BPOLBF sebagai badan otoritas pariwisata di wilayah Floratama.

#### **2.5.4 Teknologi Informasi**

Dalam memperkuat pelayanan informasi publik, BPOLBF perlu meningkatkan implementasi solusi teknologi informasi untuk mempercepat proses layanan dan memudahkan akses informasi bagi masyarakat. BPOLBF disarankan untuk meningkatkan performa website dan memfasilitasi layanan *call center* 24 jam.

#### **2.5.5 Kerjasama**

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik, BPOLBF disarankan untuk semakin banyak melibatkan komunitas lokal dalam mengembangkan potensi daerah dan penyelenggaraan even. Selain itu, BPOLBF juga perlu memperluas jaringan kerjasama dengan media massa dalam upaya penyebarluasan informasi. Kerjasama dengan akademisi juga sudah berjalan dengan baik. Untuk memperluas pelayanan terhadap kelompok usia GenZ maka kedepannya perlu ditingkatkan kerjasama dengan dunia akademisi.

#### **2.5.6 Konsistensi**

BPOLBF dinilai sering berpindah-pindah lokasi kantor. Untuk mendukung legalitas dan kredibilitas sebuah lembaga, maka diperlukan kantor pusat pelayanan publik yang permanen. Selain itu, layanan informasi publik yang dijalankan BPOLBF diharapkan dapat mengisi ketiadaan pusat informasi pariwisata di Labuan Bajo.

#### **2.5.7 Program**

Selain saran dan rekomendasi terkait peningkatan layanan publik, terdapat beberapa masukan terkait program yang perlu ditingkatkan oleh BPOLBF kedepannya. Program yang berorientasi pada project yang memberikan dampak





langsung bagi kesejahteraan masyarakat seperti: 1) Penyelenggaraan kegiatan di desa-desa yang memiliki potensi wisata; 2) Memperbanyak desa wisata di wilayah Floratama; 3) Menciptakan atau menambah destinasi wisata baru di Floratama; 4) Memperbanyak kegiatan kebudayaan dan festival; 5) Penyelenggaraan program partisipatif yang melibatkan partisipasi masyarakat; 5) Perbanyak even atau kegiatan yang melibatkan anak sekolah; 6) Menambah kegiatan pelatihan di bidang kuliner; 7) Penyelenggaraan program tidak hanya di Labuan Bajo, namun juga di daerah lain di Floratama; dan 8) Penyelenggaran program yang mendukung akses lapangan kerja seperti Job Fair.

### 2.5.8 Peningkatan Kapasitas Masyarakat

BPOBLF disarankan untuk terus dapat berkontribusi pada peningkatan kapasitas masyarakat di Floratama. Peningkatan kapasitas masyarakat seperti pelatihan berbasis kompetensi dan potensi lokal sangat dibutuhkan oleh masyarakat Floratama agar dapat bersaing merebut pasar kerja. Selain untuk mendukung *Job Seeker*, peningkatan kapasitas masyarakat juga perlu mendukung *Job Creator*. Penciptaan lapangan kerja dapat dilakukan melalui dukungan dalam membuka/menghubungkan akses pasar bagi pelaku usaha kecil di kawasan Floratama.



A photograph of a wooden deck with a metal railing, overlooking a blue sea under a cloudy sky. The deck is made of dark wood planks and the railing is made of dark metal. The sea is a vibrant blue, and the sky is a deep blue with some white clouds. In the background, there are some dark, rocky islands or hills. The overall scene is serene and scenic.

# BAGIAN 3

# Penutup

## BAB III

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka simpulan kajian ini antara lain: terdapat hubungan antara indikator-indikator yang terdapat pada variabel pelayanan konvensional dan variabel pelayanan digital. Berdasarkan hasil survey pada 300 responden yang adalah mitra kerja pentahelix pariwisata, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan BPOLBF, baik dalam bentuk konvensional dan digital, tergolong **SANGAT BAIK** dengan nilai persepsi 4 dan total persentase frekuensi berkisar antara 79% sampai dengan 87%.

Berdasarkan nilai rata-rata atau *mean*, terdapat juga sejumlah aspek yang perlu ditingkatkan lagi pelayanannya. Pada aspek pelayanan konvensional, dimensi **INFORMATION QUALITY** yang perlu ditingkatkan lagi mencakup aspek seperti: Staf BPOLBF memberikan informasi/data yang akurat, tersedia pelayanan informasi/data secara langsung di kantor BPOLBF, tata cara pelayanan informasi/data di kantor BPOLBF mudah dan sederhana, dan Staf BPOLBF mudah dihubungi terkait informasi/data yang dibutuhkan responden. Untuk dimensi **RELIABILITY** yang perlu ditingkatkan adalah kemampuan staf BPOLBF memberikan pelayanan informasi/data yang jelas dan lengkap. Selanjutnya, pada aspek pelayanan digital terdapat dua dimensi, yakni dimensi **RELIABILITY** yang mencakup aspek seperti: informasi/data tentang pariwisata FLORATAMA konsisten disajikan setiap hari oleh BPOLBF dan Informasi/data pada media sosial BPOLBF sesuai kebutuhan responden, serta dimensi **CONTACT** yang mencakup aspek tersedianya fasilitas komunikasi langsung pada media sosial BPOLBF, yang juga perlu untuk ditingkatkan terkait standar dan kualitas pelayanannya.



### 3.2 Saran

Adapun saran yang dihasilkan dari kajian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam upaya peningkatan kualitas layanan informasi, BPOLBF disarankan untuk dapat menyediakan informasi yang terkini, akurat dan terpercaya. Informasi perlu disampaikan secara menarik dan sederhana, agar informasi tersebut lebih mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat.
- 2) Informasi yang dibagikan perlu lebih beragam seperti informasi terkait destinasi pariwisata yang tidak hanya berfokus di Labuan Bajo saja, namun juga merata tentang destinasi pariwisata di wilayah 11 kabupaten koordinatif.
- 3) Agar dapat meningkatkan kepercayaan publik, BPOLBF disarankan untuk memperkuat pelayanan informasi secara langsung/tatap muka dan menguatkan performa kualitas layanan staf.
- 4) BPOLBF perlu memastikan kemudahan bagi masyarakat dalam menghubungi dan berkomunikasi dengan staf baik online ataupun offline. Oleh karena itu, diperlukan keterangan kontak yang jelas (online dan offline) dan staf yang kompeten dalam melayani dan merespon kebutuhan masyarakat.
- 5) BPOLBF perlu memaksimalkan penggunaan platform media sosial populer seperti Tiktok, Youtube, Instagram dan Facebook. Media sosial perlu dikelola secara profesional dalam memperkuat branding BPOLBF sebagai badan otoritas pariwisata di wilayah Floratama.
- 6) BPOLBF juga perlu memperluas jaringan kerjasama dengan media massa dalam upaya penyebarluasan informasi dan membangun citra lembaga.
- 7) Layanan informasi publik yang dijalankan BPOLBF diharapkan dapat mengisi ketiadaan pusat informasi pariwisata di Labuan Bajo.



## DAFTAR PUSTAKA

- Angela, T., & Effendi, N. (2018). Faktor-Faktor Brand Loyalty Smartphone Pada Generasi Y. *EXPERIENTIA: Jurnal Psikologi Indonesia*, 3(1), 79-91.
- Hair, J. F. et al. (2019) "When to use and how to report the results of PLS-SEM," *European Business Review*, 31(1), pp. 2–24. doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- Nuka, Fransiska Mariana. (2022). Kemenparekraf Dorong Peran Perempuan dalam Sektor Parekraf. Diakses pada 8 Desember 2022 dari <https://www.antaraneews.com/berita/3012569/kemenparekraf-dorong-peran-perempuan-dalam-sektor-parekraf>
- Parasuraman, A., Zeithami, V. A., & Malhotra, A. (2005). "A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 7(3), pp. 213–233
- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Destinasi Pariwisata Berkelanjutan.
- Putka, D. J., & Sackett, P. R. (2010). Reliability and validity. In J. L. Farr & N. T. Tippins (Eds.), *Handbook of employee selection* (pp. 9–49). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Ringle, C. M., Wende, S., and Becker, J.-M. (2015). "SmartPLS 3." Boenningstedt: SmartPLS GmbH, <http://www.smartpls.com>.

## TIMELINE

Tahapan	Tanggal	Kegiatan
Pra Survey	17 November 2023	Pertemuan bersama Direktur Politeknik eLBajo Commodus
	20 November 2023	Bersurat ke Direktur Politeknik eLBajo Commodus
	27 November 2023	Rapat Teknis Bersama Tim Validator Politeknik eLBajo Commodus
	28 November 2023	Pembuatan Link Survey oleh tim Validator
	28 November 2023	Pembuatan Database Survey oleh Staf Divisi Komunikasi Publik
Proses Survey	28 Nov – 7 Des 2023	Penyebaran link survey oleh Staf Divisi Komunikasi Publik
Pasca Survey	8 – 9 Desember 2023	Pembuatan Laporan Survey oleh tim Validator
	11 Desember 2023	Penyerahan Laporan Survey



**LAMPIRAN:****Kuesioner Penelitian**

Profil Responden		
1	<b>Nama</b>	
2	<b>Usia</b>	
	16 - 26	
	27 - 42	
	43 - 58	
	59 - 77	
3	<b>Jenis Kelamin</b>	
	Perempuan	
	Laki-laki	
4	<b>Tingkat Pendidikan</b>	
	SD/Sederajat	
	SMP/Sederajat	
	SMA/Sederajat	
	D1/D2/D3	
	D4/S1	
	S2	
	S3	



5	<b>Jenis Pekerjaan</b>	
	Akademisi	
	Pelaku Usaha/Bisnis	
	Pemerintahan	
	Komunitas/LSM/Masyarakat	
	Media	
6	<b>Kabupaten Domisili</b>	
	Kabupaten Manggarai Barat	
	Kabupaten Manggarai	
	Kabupaten Manggarai Timur	
	Kabupaten Ngada	
	Kabupaten Nagekeo	
	Kabupaten Ende	
	Kabupaten Sikka	
	Kabupaten Flores Timur	
	Kabupaten Lembata	
	Kabupaten Alor	
	Kabupaten Bima	



	Lainnya				
7	<b>No Telepon</b>				
<b>Pelayanan Informasi Konvensional</b>		1	2	3	4
8	Tersedia pelayanan informasi/data secara langsung di kantor BPOLBF				
9	Tata cara pelayanan informasi/data di kantor BPOLBF mudah dan sederhana				
10	Saya merasa informasi/data BPOLBF yang diperoleh di kantor dapat dipercaya				
11	Tugas dan fungsi BPOLBF dalam wilayah kerja FLORATAMA sesuai dengan informasi yang disajikan oleh staf				
12	Staf BPOLBF mudah dihubungi terkait informasi/data yang saya butuhkan				
13	Staf BPOLBF ramah dan informatif dalam pelayanan				
14	Staf BPOLBF memiliki pengetahuan dan informasi yang baik terkait informasi/data yang disajikan				
15	Staf BPOLBF memberikan informasi/data yang akurat				
16	Staf BPOLBF memberikan pelayanan informasi/data yang jelas dan lengkap				
17	Staf BPOLBF menggunakan bahasa sopan dan santun dalam pelayanan informasi/data				
18	Staf BPOLBF memberikan rasa aman dan nyaman saat memberikan pelayanan informasi/data				
19	Staf BPOLBF menunjukkan rasa tanggung jawab terhadap saran dan masukan terkait informasi/data				
20	Staf BPOLBF menerima dengan baik pengaduan, masukan, dan saran				
21	Pengaduan, masukan dan saran kepada BPOLBF ditiindaklanjuti sesuai prosedur				
<b>Pelayanan Informasi Digital</b>		1	2	3	4
22	Saya mengetahui media sosial BPOLBF				
23	Desain konten media sosial BPOLBF kreatif, inovatif dan menarik				
24	Media sosial BPOLBF mudah diakses				
25	Informasi/data di media sosial BPOLBF informatif, akurat dan mudah dipahami				





26	Informasi/data di media sosial BPOLBF dapat mempromosikan destinasi pariwisata dan produk UMKM sesuai wilayah kerja BPOLBF				
27	Informasi/data media sosial BPOLBF juga diperoleh melalui media lain seperti media digital, baik melalui media sosial, maupun kanal berita digital				
28	Informasi/data tentang pariwisata FLORATAMA konsisten disajikan setiap hari oleh BPOLBF				
29	Informasi/data pada media sosial BPOLBF menggambarkan tugas dan fungsi BPOLBF				
30	Informasi/data pada media sosial BPOLBF sesuai kebutuhan saya				
31	Informasi/data pada media sosial BPOLBF bermanfaat bagi saya				
32	Informasi/data di media sosial BPOLBF akurat				
33	BPOLBF selalu merespon permintaan data/informasi melalui kanal digital sesuai prosedur yang berlaku				
34	Tersedia fasilitas komunikasi langsung pada media sosial BPOLBF				
35	Tersedia kontak di media sosial BPOLBF				
<b>Pertanyaan Terbuka</b>					
36	Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi BPOLBF?				



## Hasil Uji Instrumen Penelitian

### Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extract...	Copy to Clipboard:
	Cronbach's Alp...	rho_A	Composite Reliabili...	Average Variance Extracted (AV...	
Pelayanan Informasi Digital (Y)	0.977	0.979	0.979	0.770	
Pelayanan Informasi Konvensional (X)	0.981	0.981	0.983	0.801	

### Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Layanan Digital	0.975	0.977	0.978	0.760
Layanan Konvensional_	0.980	0.980	0.982	0.792

	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation	Number of Observations Used
X1	3.763	4.000	1.000	4.000	0.484	300.000
X10	3.817	4.000	1.000	4.000	0.458	300.000
X11	3.793	4.000	1.000	4.000	0.480	300.000
X12	3.800	4.000	1.000	4.000	0.440	300.000
X13	3.783	4.000	1.000	4.000	0.479	300.000
X14	3.777	4.000	1.000	4.000	0.490	300.000
X2	3.763	4.000	1.000	4.000	0.484	300.000
X3	3.810	4.000	1.000	4.000	0.477	300.000
X4	3.793	4.000	1.000	4.000	0.466	300.000
X5	3.770	4.000	1.000	4.000	0.507	300.000
X6	3.817	4.000	1.000	4.000	0.465	300.000
X7	3.777	4.000	1.000	4.000	0.497	300.000
X8	3.760	4.000	1.000	4.000	0.519	300.000
X9	3.763	4.000	1.000	4.000	0.517	300.000
Y1	3.833	4.000	1.000	4.000	0.461	300.000
Y10	3.803	4.000	1.000	4.000	0.467	300.000
Y11	3.777	4.000	1.000	4.000	0.510	300.000
Y12	3.770	4.000	1.000	4.000	0.494	300.000



Y13	3.777	4.000	1.000	4.000	0.503	300.000
Y14	3.780	4.000	1.000	4.000	0.481	300.000
Y2	3.803	4.000	1.000	4.000	0.474	300.000
Y3	3.853	4.000	1.000	4.000	0.422	300.000
Y4	3.807	4.000	1.000	4.000	0.472	300.000
Y5	3.823	4.000	1.000	4.000	0.453	300.000
Y6	3.790	4.000	1.000	4.000	0.496	300.000
Y7	3.760	4.000	1.000	4.000	0.550	300.000
Y8	3.817	4.000	1.000	4.000	0.458	300.000
Y9	3.773	4.000	1.000	4.000	0.505	300.000

Table 1 Rekap Kuesioner Kepuasan Pelayanan Konvensional

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	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
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	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	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	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	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	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	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	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	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
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
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	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	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
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
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	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	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	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	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2
4	4	1	4	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	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
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	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
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	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	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	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	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	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	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Table 2 Rekap Kuesioner Kepuasan Pelayanan Digital

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4



3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	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	4		
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	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	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	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	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	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	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	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	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3
2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4
4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	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	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3



4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	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	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	4	3	4	4	3	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	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	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
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	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	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	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	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	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	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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
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
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	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	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
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	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	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	3	4	3	4	4	3	3	3	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	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

