

# **LAPORAN**

## **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**BAPPEDA-LITBANG**  
**KAB.BONE BOLANGO**  
**TAHUN 2021**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Bone Bolango yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan selama tahun 2021.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan Publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Bone Bolango. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Januari sampai dengan Desember 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Badan

Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Bone Bolango.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan Pemerintahan, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

SUWAWA, 31 Desember 2021  
KEPALA BAPPEDA-IITBANG  
Kab Bone Bolango



BASIR NOHO, SE., M. Adm. Pemb.  
NIP: 19760212 199803 1 007

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
BABI PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang .....	1
Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....	6
Pelaksanaan SKM.....	6
Metode Pengumpulan Data.....	6
Lokasi Pengumpulan Data .....	6
Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
Penentuan Jumlah Responden .....	7
BAB III PENGOLAHAN DATA SKM .....	9
Jumlah responden SKM .....	9
Indeks Kepuasan Masyarakat .....	9
BAB IV ANALISIS HASIL IKM .....	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ....	14
2.2 Rencana Tindak Lanjut.....	30
2.2 Tren Nilai IKM .....	32
BAB IV KESIMPULAN .....	36
LAMPIRAN	
1 Kuesioner	
2 Hasil Pengolahan Data	
3 Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	
4 Berita Acara Rapat Koordinasi tentang Pelayanan Publik Pembahasan Rencana Tindak Lanju Hasil SKM	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan public dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidak

percayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh – sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada Khususnya yang *notabene- nya* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*publicservice*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus danberkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikanpelayanan publikadalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan adalah salah satu OPD yang telah melaksanakan

pelayanan publik sesuai dengan tugas Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik bidang pertahanan yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Satker/Subsatker yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Bagian Umum dan Kepegawaian memberikan kuesioner kepada masyarakat untuk diisi melalui Petugas yang melaksanakan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan kabupaten Bone Bolango.

### **Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2021 yang dilaksanakan di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

- 1.** Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) ;
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 765)
4. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkup Instansi Pemerintah
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bone Bolango Nomor 19 tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi dan Tata Kelola Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan.

- **Maksud dan Tujuan**

Maksud dan Tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- **Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dasar Pemerintah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan pada Tahun 2021, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk

mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

- Memperbaiki kinerja Unit Pelayanan Publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Bone Bolango menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan

- **Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini, adalah;

- Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Bone Bolango Tahun 2022. Sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Pemetaan kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik pada Bappeda Litbang Kabupaten Bone Bolango Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya;

## **BAN II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **Pelaksana SKM**

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada Instansi Pemerintah dalam hal ini adalah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Bone Bolango dan telah dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 5 orang).

#### **Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner yang dibagikan kepada orang, masyarakat dan pemerintah desa pada tahun 2021.

#### **Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden/ sampel/ pelayanan Pemerintahan Daerah kabupaten Bone Bolango.

#### **Waktu Pelaksanaan SKM**

Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 12 ( dua belas ) hari dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1

**Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat**

<b>NO</b>	<b>KEGIATAN</b>	<b>TANGGAL PELAKSANAAN</b>
<b>1</b>	Persiapan, Penyebaran Kuesioner SKM dan Pengumpulan data	13 S/d 18 Desember 2021
<b>2.</b>	Pengelolaan Data SKM	20 S/d 21 Desember 2021
<b>3.</b>	Penyusunan laporan Hasil SKM	27 S/d 30 Desember 2021

**Penentuan Jumlah Responden**

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan. Pada Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan. Berdasarkan kunjungan pemohon Pelayanan Terpadu pada Bappeda-Litbang setiap bulan rata-rata berkisar antara 75 S/d 100 Masyarakat dan Aparat Desa. Namun jumlah tersebut tidak mengindikasikan jumlah orang yang Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan karena banyak dari pengunjung yang mengajukan administrasi lebih dari satu dan datang berulang dari data yang ada maka diperkirakan jumlah pengunjung pada Bappeda-Litbang selama 1 Bulan adalah 160 orang sehingga jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan menyebutkan bahwa

apabila populasi (N) berkisar 160 responden/pemohon, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 28 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

Tabel 2.3  
**Sampel Morgan dan Krejcie**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
<b>10</b>	10	220	140	1200	291
<b>15</b>	14	230	144	1300	297
<b>20</b>	19	240	148	1400	302
<b>25</b>	24	250	152	1500	306
<b>30</b>	28	260	155	1600	310
<b>35</b>	32	270	159	1700	313
<b>40</b>	36	280	162	1800	317
<b>45</b>	40	290	165	1900	320
<b>50</b>	44	300	169	2000	322
<b>55</b>	48	320	175	2200	327
<b>60</b>	52	340	181	2400	331
<b>65</b>	56	360	186	2600	335
<b>70</b>	59	380	191	2800	338
<b>75</b>	63	400	196	3000	341
<b>80</b>	66	420	201	3500	346
<b>85</b>	70	440	205	4000	351
<b>90</b>	73	460	210	4500	354
<b>95</b>	76	480	214	5000	357
<b>100</b>	80	500	217	6000	361
<b>110</b>	86	550	226	7000	364
<b>120</b>	92	600	234	8000	367
<b>130</b>	97	650	242	9000	368
<b>140</b>	103	700	248	10000	370
<b>150</b>	108	750	254	15000	375
<b>160</b>	<b>113</b>	800	260	20000	377
<b>170</b>	118	850	265	30000	379
<b>180</b>	123	900	269	40000	380
<b>190</b>	127	950	274	50000	381
<b>200</b>	132	1000	278	75000	382
<b>210</b>	136	1100	285	1000000	384

## BAB III

### PENGELOLAAN DATA SKM

#### Jumlah Responden SKM

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Bone Bolango. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 28 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

#### Indeks Kepuasan Masyarakat

##### 1. Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 14, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut : Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penyelenggara pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Bobot}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penyelenggara pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Perunsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} = \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 28 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 28, dengan rumus yaitu sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} = \frac{x}{28}$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

**Tabel 3.1**

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

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

## 2. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

- a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 25 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3.2  
Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

NO	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA SKM
1	Persyaratan	3,72
2	Prosedur	3,76
3	Waktu Pelayanan	3,84
4	Biaya/Tarif	4.28
5	Produk Layanan	3,68
6	Kompetensi Pelaksana	3,6
7	Perilaku Pelaksana	3,93
8	Penanganan Pengaduan	3,8
9	Sarana dan Prasarana	3,92

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,84 (menyatakan cepat);

- Perilaku Pelaksana dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,68 (menyatakan sopan dan ramah);
- Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 4,28 (menyatakan Gratis);
- Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3 yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan.

b. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(0,35 \times 0,11) + (0,37 \times 0,11) + (0,30 \times 0,11) + (0,44 \times 0,11) + (0,36 \times 0,11) + (0,34 \times 0,11) + (0,32 \times 0,11) + (0,35 \times 0,11) + (0,32 \times 0,11) = 3,14$ .

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh 3,14.

c. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

1. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,14 \times 28 = 78,57$
2. Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.

3. Kinerja unit pelayanan adalah Baik. Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3  
 Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan  
 Kinerja Unit Pelayanan

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

**d. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

**BAB IV**  
**ANALISIS HASIL SKM**

**Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/ pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

**a. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Tabel 4.1

**Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	6	24
4	Sangat Sesuai	4	19	76
<b>JUMLAH</b>		<b>3,76</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 4.1 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan** berada di angka 94% yang berarti terindikasi bahwa semua persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi

dengan baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang persyaratan/ kemudahan proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman persyaratan/kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1). Publik penerima pelayanan memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2(dua) yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2). Publik juga memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3). Unit Pelayanan dalam menentukan persyaratan, juga harus dikaji terlebih dahulu agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan dan juga harus dihilangkan seluruh persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

**b. Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan

secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, system pelayanan public yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Tabel 4.2  
**Kemudahan Prosedur Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	9	36
4	Sangat Mudah	4	16	64
<b>JUMLAH</b>		<b>3,64</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 4.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan** berada diangka 91% yang berarti terindikasi bahwa semua Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang sistem, mekanisme dan prosedur menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dikalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik sangat memahami bahwa prosedur pelayanan publik terukur dengan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk *Flow Chart* (Bagan Alur) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.
- 2) Publik atau penerima pelayanan memahami pentingnya Bagan Alur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan bagian dari mekanisme pelayanan publik karena memiliki manfaat sebagai:
  - a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
  - b) Informasi bagi penerima pelayanan.
  - c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
  - d) Pendorong terwujudnya system dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
  - e) Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik dinilai mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari

penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan. Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja Badan Publik juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi badan publik, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **c. Waktu Pelayanan**

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing - masing meja/ petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat

diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut.

Tabel 4.3  
**Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	14	56
4	Sangat Cepat	4	11	44
<b>JUMLAH</b>		<b>3,44</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 4.3 Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan** berada di angka 86 % yang berarti terindikasi bahwa waktu penyelesaian Kurang terukur dengan pasti, Kurang konsisten dan Kurang dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman Waktu penyelesaian pelayanan dikalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik atau penerima layanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kurang memahami bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan sudah diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2) Pelayan Publik dalam memberikan pelayanan sudah berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu

dilayani/ diselesaikan apabila persyaratan lengkap  
(melaksanakan asas *First in First Out/FIFO*).

- 3) Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan public harus dioptimalkan lagi dan diinformasikan secara jelas, diletak kan didepan loket pelayanan,ditulis dengan huruf cetak dan dapatdibaca dalam jarak pandang minimum 3(tiga)meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

#### **d. Biaya atau Tarif Pelayanan**

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Ketidak jelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan. Publik sering kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.

Tabel 4.4  
**Kewajaran/Tarif Dalam Pelayanan**

<b>No</b>	<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persen</b>
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Cukup Mahal	2	0	0
3	Mahal	3	2	4
4	Gratis	4	23	96
<b>JUMLAH</b>		<b>3,92</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 4.4 Kewajaran Biaya Pelayanan** yaitu berada di angka 98 % yang berarti terindikasi bahwa penetapan Biaya/Tarif Pelayanan yang cenderung tidak dipungut biaya alias gratis dalam pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang biaya/tarif menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman biaya/tarif dalam pelayanan dikalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Biaya/tarif dalam pelayanan publik merupakan imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Publik menyadari bahwa kepastian dan rincian biaya pelayanan publik wajib diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.
- 3) Transparansi biaya/tarif dalam pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

#### **e. Produk Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan

yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 4.5  
**Kesesuaian Produk Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	15	60
4	Sangat Sesuai	4	10	40
<b>JUMLAH</b>		<b>3,4</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Tabel 4.5**

**Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar**

**Pelayanan Dengan Hail Yang Diberikan** berada diangka 85 % yang

berarti terindikasi bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat.

Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi

landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

Adapun pemahaman Produk Spesifikasi jenis pelayanan oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pemenuhan produk dan spesifikasi

jenis pelayanan kesehatan merupakan salah satu program prioritas dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.

- 3) Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga sudah sesuai dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

#### f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.6  
Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	3	12
4	Sangat Kompeten	4	22	88
<b>JUMLAH</b>		<b>3,88</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 4.6 Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan** beradadi angka 97% yang berarti terindikasi bahwa Kompetensi Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita,

bertanggung jawab dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Kompetensi personelyang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formall berdasarkan Surat Keputusan.
- 2) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab dibidang pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai standar operasional.
- 3) Pentingnya kompetensi pelaksana dapat dipahami karena beberapa alasan yaitu:
  1. Kompetensi merupakan cara terbaik untuk memahami kinerja dengan cara mengamati apa yang sebenarnya orang lakukan untuk berhasil dari pada mengandalkan asumsi- asumsi yang tidak jelas.
  2. Cara terbaik untuk mengukur dan memprediksi kinerja adalah dengan menilai apakah individu memiliki kompetensi yang diharapkan.
  3. Kompetensi dapat dipelajari dan dikembangkan.

#### **g. Perilaku Pelaksana Pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan

pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personelyang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi.

Profesionalis merupakan cerminan keterampilan dan keahlian bagi personel yang dapat berjalan efektif apabila didukung dengan kesesuaian tingkat pengetahuan atas dasar latar belakang pendidikan dengan bebankerja yang menjadi tanggungjawabnya dan juga sebagai cerminan potensidiri yang dimiliki personel yang terlibat dalam pelayanan publik, baik dari aspek kemampuan maupun aspek tingkah laku yang mencakup loyalitas, inovasi, produktivitas dan kreativitas.

Tabel 4.7  
**Perilaku Petugas Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	1	4
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	7	25
3	Sopan dan Ramah	3	9	36
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	16	64
<b>JUMLAH</b>		<b>3,64</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada **Tabel 4.7 Perilaku Petugas Dalam Pelayanan** berada di angka 91 % yang berarti

terindikasi bahwa Perilaku Pelaksan dalam kegiatan pelayanan publik adalah kurang mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan dilakukan pembinaan agar lebih baik untuk kedepan. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Perilaku Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan..

Adapun pemahaman tentang Perilaku Pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan public digambarkan sebagai berikut:

- 1) Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan mempengaruhi perilaku personel pelayanan terhadap kualitas pelayanan, antara lain: keterbatasan sumberdaya manusia, kurangnya fasilitas kerja, terbatasnya sarana transportasi, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 2) Etika kerja atau etos kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan personel kepada publik, yang didalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab pemberi pelayanan.
- 3) Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik ada 3 (tiga) faktor yaitu pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai, cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara, dan penghargaan.

#### **h. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana

pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima.

Tabel 4.8  
Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	16	64
4	Sangat Baik	4	9	36
<b>JUMLAH</b>		<b>3,36</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Tabel 4.8 Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan** berada diangka 84% yang berarti terindikasi bahwa Sarana dan Prasaran adalah kegiatan pelayanan publik adalah sangat representatif dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Sarana dan Prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Saranadan

Prasarana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Variabel sarana prasarana dalam pelayanan publik secara signifikan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik, namun demikian walaupun suatu institusi pelayanan publik telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai tetapi apabila tidak difungsikan dengan seoptimal mungkin untuk melayani publik maka akan kurang dapat memberikan kepuasan publik.
- 2) Salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima khususnya pengadaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan publik.

**i. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan.

Tabel 4.9  
**Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan**

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Tidak Ada	1	0	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	0	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	4	16
4	Dikelolah Dengan Baik	4	21	84
<b>JUMLAH</b>		<b>3,84</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Hasil uji frekuensi *comulative percent* pada **Tabel 4.9 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan** berada di angka 96 % yang berarti terindikasi bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam kegiatan pelayanan public di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan kurang baik. Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan dalam kegiatan pelayanan publik sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Pelayanan Penanganan pengaduan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembngan masih memerlukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Salah satu wujud nyata dalam praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada publik untuk menyampaikan pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberilayanan.
- 2) Pengaduan publik yang dikelola dengan baik oleh pemberi layanan akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi badan publik yang diadukan, antara lain:
  1. Badan Publik semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan.
  2. Sebagai alat introspeksi diri untuk selalu responsif dan mau memperhatikan saran dan masukan dari publik.
  3. Mempermudah Badan Publik untuk mencari solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.
  4. Apabila pengaduan ditangani secara cepat maka publik terkesan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
  5. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada badan publik penyelenggara pelayanan.
  6. Tindak lanjut penanganan komplain yang benar bisa meningkatkan kepuasan publik.

### **Rencana Tindak Lanjut**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat

dilingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Tahun 2021 terdapat 3 (tiga) unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur yang lain dan masuk dalam kategori kurang baik, adapun unsur pelayanan publik tersebut adalah:

- a. Waktu Pelayanan.** Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada unsur Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan berada pada urutan terendah diantara unsur pelayanan public yang lain. Untuk tindak lanjut kedepan Petugas yang ditugaskan akan diberikan pelatihan kembali agar dapat memberikan pelayanan yang prima, dan tepat waktu sebagaimana di harapkan oleh pengguna jasa.
- b. Perilaku Pelaksana Pelayanan.** Hasil uji frekuensi *cumulative percent* pada unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan memperoleh nilai dari responden kurang baik diantara unsur pelayanan publik yang lain, namun demikian aspek perilaku pelaksana pelayanan yang berisi tentang etika kerja atau etos kerja masih dalam kategori cukup baik. Untuk tindak lanjut di masa yang akan datang adalah kualitas penyelenggara pelayanan publik khususnya pada aspek sikap perilaku akan terus ditingkatkan lebih baik sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Upaya peningkatan tersebut dapat diupayakan melalui pendidikan dan latihan internal maupun eksternal dilingkungan Badan Publik.
- c. Sistem Penanganan Pengaduan Publik.** Demi mendapatkan hasil yang maksimal dalam rangka pelayanan informasi perlu dilaksanakan peningkatan Sistem Penanganan Pengaduan Publik dengan

memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.

### Tren Nilai SKM

#### a. Nilai Rata-Rata Hasil Survei Tahun ini dengan Tahun Lalu

Dari jenis pelayanan publik yang disurvei pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Bone Bolango dan Kecamatan-kecamatan Kabupaten Bone Bolango, mendapatkan skor berbeda-beda.

Tabel 4.10  
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2020-2021

No	Tahun Survei	Penilaian	
		IKM	Grade
1	2020	84,04	B
2	2021	94.38	A
<b>Rata-Rata IKM BAPPEDA- LITBANG</b>		<b>89.21</b>	<b>A</b>

Berdasarkan tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari Tahun 2020 – 2021 dapat dilihat bahwa rata-rata IKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Bone Bolango **89.21** dengan nilai mutu pelayanan A (Sangat baik).

**b. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat per unsur**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari Tahun 2020 sampai dengan Tahun 2021 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun hasil Survei Masyarakat (SKM) Tahun 2020 s/d Tahun 2021 dilihat dari unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11  
**Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan  
Tahun 2020-2021**

TAHUN	NILAI IKM	MUTU PELAYANAN	UNSUR PELAYANAN								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2020	84	B									
2021	94.38	A	3,72	3,76	3,84	4.28	3,68	3.6	3,93	3,6	3,92

Pada Tabel Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan, dapat dilihat nilai rata-rata unsur pelayanan tiap Tahun dimana unsur dengan nilai rata-rata paling rendah pada unsur Penanganan pengaduan, sedangkan unsur dengan nilai rata-rata paling tinggi pada unsur biaya/tarif.

**c. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021**

Tabel 4.12

**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2021**

No	UNSUR SKM	NILAI RATA-RATA SKM
1	Persyaratan	3.72
2	Prosedur	3.76
3	Waktu Pelayanan	3,84
4	Biaya/Tarif	3.28
5	Produk Layanan	3,68
6	Kompetensi Pelaksana	3,6
7	Perilaku Pelaksana	3,92
8	Sarana dan Prasarana	3,6
9	Penanganan Pengaduan	3,92
<b>Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan</b>		<b>94.38</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A (Sangat Baik)</b>

Pada Tahun 2021, jumlah sampel kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat sebanyak 28 dan setelah dilakukan perhitungan diperoleh nilai IKM sebesar 94.38 dengan mutu pelayanan A (Sangat baik). Jika dilihat lebih detail pada nilai rata-rata unsur pelayanan Tahun 2021, unsur dengan nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif (4.28) sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana (3,6). Berdasarkan nilai tersebut, maka unsur Waktu pelayanan harus lebih diperhatikan lagi agar kepuasan masyarakat dapat meningkat.

**d. Perbandingan Hasil SKM Tahun 2021 dengan Tahun Lalu**

Perbandingan antara hasil SKM Tahun 2020 dengan tahun lalu adalah untuk mengetahui apakah hasil capaian tahun bersangkutan mengalami peningkatan atau penurunan dibandingkan dengan tahun-tahun yang lalu. Untuk mengetahui perkembangan hasil SKM tahun 2020 s/d Tahun 2021 dapat dilihat

pada table dibawah ini :

TABEL 4.17

**PERBANDINGAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERA,  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
TAHUN 2020 - 2021**

<b>NO</b>	<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH POPULASI (N)</b>	<b>JUMLAH SAMPEL (n)</b>	<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>NILAI</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>
1	2020	30	25	3,50	84	B
2	2021	30	28	4	94.38	A

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Hasil Capaian Tahun 2021 dibandingkan dengan Tahun Sebelumnya terjadi Kenaikan. Peningkatan Hasil SKM yang signifikan terjadi pada Tahun 2021 dengan jumlah nilai 94.38 dengan Kategori A (Sangat Baik),

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Bone Bolango dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 28 orang diperoleh **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94.38** dengan katagori untuk **Mutu Pelayanan "A"** dan **Kinerja Unit Pelayanan** dengan katagori **SANGAT BAIK**. Sedang Nilai Rata-rata IKM perurusan pelayanan diperoleh sebesar **4**.

Nilai rata-rata IKM ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden terdapat 1 Unsur Pelayanan yang memiliki nilai rata-rata 3,00, lima unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata IKM diatas 4.00 dan dua unsur pelayanan dengan nilai rata-rata dibawah 4,00. Dengan melihat nilai capaian IKM tersebut Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan kabupaten Bone Bolango harus mampu memperbaiki diri dalam pelayanan kepada masyarakat

*Suwawa, 31 Desember 2021*

**KEPALA BAPPEDA-LITBANG**

**BASTR NOHO, S.E., M.Adm. Pemb.**  
**NIP. 197602121998031007**

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 000/ORTALA-SETBB / 06 / IV2022  
 Tanggal : 20 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA SAPPADA 1<sup>ST</sup> BMTN (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal :		Waktu :	
20 / 1 / 2022		08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00* <input type="checkbox"/>	
Jenis Layanan yang diterima : <u>Pengurusan SKP</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <u>30</u> Tahun	
Pendidikan :		<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan :		<input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta	
Lainnya : .....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Isilah/markalah angka sesuai dengan pendapat/pendapat)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai          3 Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4 Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1 Tidak kompeten          2 Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3 Kompeten          4 Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemakaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1 Tidak mudah          2 Kurang mudah          3 Mudah  <input checked="" type="radio"/> 4 Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1 Tidak sopan dan ramah          2 Kurang sopan dan ramah          3 Sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 4 Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1 Tidak cepat          2 Kurang cepat          3 Cepat  <input checked="" type="radio"/> 4 Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1 Buruk          2 Cukup          3 Baik  <input checked="" type="radio"/> 4 Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1 Sangat mahal          2 Cukup mahal          3 Murah  <input checked="" type="radio"/> 4 Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan</p> <p>1 Tidak ada          2 Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3 Berfungsi kurang maksimal          4 Ditaklidi dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan profil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai          3 Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4 Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

NOYOR : USIP UTALAH-DEYDIY SEP-THAMEE  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (SRM)  
 PADA BARTERA (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal 20 / 1 / 2022	Waktu <input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis layanan yang diteliti :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Umur : Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
Lainnya : .....	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Angkatlah angka 1-4 sesuai dengan pendapat)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai                  2. Kurang sesuai                  3. Sesuai                  4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten                  2. Kurang kompeten                  3. Kompeten                  4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah                  2. Kurang mudah                  3. Mudah                  4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah                  2. Kurang sopan dan ramah                  3. Sopan dan ramah                  4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat                  2. Kurang cepat                  3. Cepat                  4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk                  2. Cukup                  3. Baik                  4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal                  2. Cukup mahal                  3. Murah                  4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang pemangsaan/pragmatisme penggunaan layanan</p> <p>1. Tidak ada                  2. Ada tetapi tidak berfungsi                  3. Berfungsi kurang maksimal                  4. Berfungsi dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang dibutuhkan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai                  2. Kurang sesuai                  3. Sesuai                  4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor 060/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal 20 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (KOM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal 27 / 01 / 2022		Waktu <input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : <i>Karyaker Pijet &amp; Inisiasi</i>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia:	39 Tahun
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		
Pekerjaan	<input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Pabri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta		
Alamat : .....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Beri tanda centang pada setiap pernyataan/ pernyataan)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> Kurang sesuai  <input type="checkbox"/> Sesuai  <input type="checkbox"/> Sangat sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak kompeten  <input checked="" type="checkbox"/> Kurang kompeten  <input type="checkbox"/> Kompeten  <input type="checkbox"/> Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak mudah  <input checked="" type="checkbox"/> Kurang mudah  <input type="checkbox"/> Mudah  <input type="checkbox"/> Sangat mudah</p>	<p>1. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait ketepatan dan keramahan.</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah  <input checked="" type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah  <input type="checkbox"/> Sopan dan ramah  <input type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak cepat  <input checked="" type="checkbox"/> Kurang cepat  <input type="checkbox"/> Cepat  <input type="checkbox"/> Sangat cepat</p>	<p>2. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tidak baik  <input type="checkbox"/> Cukup  <input type="checkbox"/> Baik  <input type="checkbox"/> Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kelengkapan biaya yang dibayar dalam pelayanan.</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat mahal  <input type="checkbox"/> Cukup mahal  <input type="checkbox"/> Murah  <input checked="" type="checkbox"/> Gratis</p>	<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tidak ada  <input type="checkbox"/> Ada tetapi tidak berfungsi  <input type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal  <input type="checkbox"/> Dibantu dengan baik.</p>
<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan prosedur pelayanan sesuai yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tidak sesuai  <input type="checkbox"/> Kurang sesuai  <input type="checkbox"/> Sesuai  <input type="checkbox"/> Sangat sesuai</p>	<p>KARAN DAN MASALAH:</p> <p>1. Informasi tentang Standar Pelayanan ada          2. Kapasitas SDM dalam pelayanan jauh dari standar          3. ... ..</p>

KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal	Waktu :	
23 / 09 / 2021	<input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00*	<input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima : <i>Konfirmasi Absensi dan Peminjaman</i>		
Profil Responden		
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P	Usia : 30 Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input checked="" type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Pabri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta	
	<input checked="" type="checkbox"/> Lainnya : .....	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Silahkan beri angka sesuai dengan pernyataan di samping)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai                  2. Kurang sesuai                  3. Sesuai                  4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten                  2. Kurang kompeten                  3. Kompeten                  4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah                  2. Kurang mudah                  3. Mudah                  4. Sangat mudah</p>	<p>1. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait ketepatan dan ketepatan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah                  2. Kurang sopan dan ramah                  3. Sopan dan ramah                  4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat                  2. Kurang cepat                  3. Cepat                  4. Sangat cepat</p>	<p>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk                  2. Cukup                  3. Baik                  4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemajuan teknologi dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal                  2. Cukup mahal                  3. Murah                  4. Gratis</p>	<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada                  2. Ada tetapi tidak berfungsi                  3. Berfungsi kurang maksimal                  4. Berfungsi dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan prosedur pelayanan online yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai                  2. Kurang sesuai                  3. Sesuai                  4. Sangat sesuai</p>	<p>4. SARAN DAN REKOMENDASI :</p> <p>1. Pelayanan yang dapat cepat mudah diberikan menggunakan teknologi atau unit layanan ini akan tetapi ada hal yang perlu diperhatikan yaitu layanan komputer pelanggan dalam dipelajari dengan CamScanner dan pihak harus ligit ke arah yang akan dituju &amp; tersedia baik.</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 000/ORTALA-SETBB / 06 / 1/2022  
 Tanggal : 30 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA PENGESALAN DAN DINAMIA LIMIT LAYANAN

Tanggal	Waktu
10 / 01 / 2022	<input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima : <u>PEMULUTAN RUMAH PUSKES TTD UTARA.</u>	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P	Usia : <u>42</u> Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirasaha	
Lainnya : .....	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Ditandai dengan angka sesuai pendapat responden/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebenaran persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten          3. Kompeten  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di sini ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah          3. Mudah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kompetensi dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah          3. Sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat          3. Cepat  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk          2. Cukup          3. Baik  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/terlalu dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. Jelas</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pemangangan penggunaan anggaran layanan</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi          3. Berfungsi kurang maksimal  <input checked="" type="radio"/> 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kebenaran prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p> <p><u>SARAN : LEBIH DITINGKATKAN</u>  <u>KEBERSIHAN : JERAWA DAN WILAYAH</u>  <u>PEMANGKUPAN DI</u>  <u>PERUMAHAN</u></p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 000/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI REPLIASI MASYARAKAT (SKM)  
 PADA Paprika (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Waktu <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima : <u>layanan kasahutu</u>	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Umur : <u>24</u> Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
<input type="checkbox"/> Lainya : <u>Insan</u>	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Silakan berangka sesuai jawaban aspek-aspek responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keserasian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Cepat          4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3. Baik          4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal  <input checked="" type="radio"/> 3. Murah          4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pemangsaan/pengalihan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berulang  <input checked="" type="radio"/> 3. Berulang kurang maksimal          4. Diakali dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang keserasian jumlah pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 060/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : <u>layanan kesehatan</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia :    Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirasaha			
Lainnya : .....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Silakan beri angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keberhasilan penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah          3. Sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Cepat          4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk  <input checked="" type="radio"/> 2. Cukup          3. Baik          4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pemangkas/pengadaan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3. Berfungsi kurang baik sesuai          4. Dibantu dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Dinikmati dengan CamScanner

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 060/ORTALA-SETBB / d6 / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Waktu: <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima: <u>pengantar Akta Kelahiran</u>	
Profil Responden	
Jenis Kelamin: <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia:    Tahun
Pendidikan: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan: <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta	
Lainnya: .....	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Silahkan beri angka sesuai dengan pernyataan di samping)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di sini ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesiapan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Cepat          4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kondisi sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk  <input checked="" type="radio"/> 2. Cukup          3. Baik          4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3. Berfungsi kurang maksimal          4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian bentuk pelayanan antara yang tertera dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN (JAN BAWAKAN)</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 000/ORTALA-SETBB / aG / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

**DESIGNER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : <u>Pembuatan Buku Kelahiran</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia :    Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
 (Silahkan beri angka sesuai dengan pernyataan/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keserasian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3 Sesuai          4 Sangat sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1 Tidak kompeten          2 Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3 Kompeten          4 Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1 Tidak mudah          2 Kurang mudah          3 Mudah  <input checked="" type="radio"/> 4 Sangat mudah</p>	<p>1. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1 Tidak sopan dan ramah          2 Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3 Sopan dan ramah          4 Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan mahir dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1 Tidak sopan          2 Kurang sopan  <input checked="" type="radio"/> 3 Sopan          4 Sangat sopan</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1 Baik          2 Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3 Baik          4 Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/hari dalam pelayanan</p> <p>1 Sangat mahal          2 Cukup mahal          3 Murah  <input checked="" type="radio"/> 4 Gratis</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan</p> <p>1 Tidak ada          2 Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3 Berfungsi tetapi maksimal          4 Tidak ada dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang keserasian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3 Sesuai          4 Sangat sesuai</p>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 060/ORTALA-SETBB / 06 / 11/2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu: <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : <u>BPJS Kesehatan</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P		Usia: <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan		<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan		<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta	
<input type="checkbox"/> Lainnya... <u>Honorer</u>			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Silahkan beri angka sesuai jawaban responden/ responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di sub unit.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>3. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Cepat          4. Sangat cepat</p>	<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3. Baik          4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal  <input checked="" type="radio"/> 3. Murah          4. Gratis</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3. Berfungsi kurang baik          4. Diterima dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan antara pengiran dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 060/ORTALA-SETBB / 06 / 12022  
 Tanggal : 08 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SRM)  
 PADA ..... (NAMA UJIT LAYANAN)

Tanggal		Waktu	
<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		<input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : <u>Pembantuan Gts ke Kabupaten</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia :    Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta			
Lainnya : <u>Honorir</u>			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
(Silahkan beri angka sesuai dengan pernyataan/masukan)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="checkbox"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="checkbox"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah          3. Sopan dan ramah  <input checked="" type="checkbox"/> 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat  <input checked="" type="checkbox"/> 3. Cepat          4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk  <input checked="" type="checkbox"/> 2. Cukup          3. Baik          4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/terlalu dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal  <input checked="" type="checkbox"/> 3. Murah          4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="checkbox"/> 3. Berfungsi kurang maksimal          4. Dibekali dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan standar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 050/ORTALA-SETBB / aG / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal:		Waktu:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Jenis Layanan yang diterima: <u>Pembantuan Akta Kelahiran</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin:	<input type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P	Usia: <input type="text"/> Tahun
Pendidikan:	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA
	<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan:	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Polri
	<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Wiraswasta	
	<input type="checkbox"/> Lainnya: .....		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (ditandai oleh angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai          3 Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4 Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1 Tidak kompeten          2 Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3 Kompeten          4 Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1 Tidak mudah          2 Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3 Mudah          4 Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1 Tidak sopan dan ramah          2 Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3 Sopan dan ramah          4 Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1 Tidak cepat          2 Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3 Cepat          4 Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1 Buruk          2 Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3 Baik          4 Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemajuan manfaat dalam pelayanan.</p> <p>1 Sangat mahal          2 Cukup mahal          3 Murah  <input checked="" type="radio"/> 4 Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/penggesa layanan.</p> <p>1 Tidak ada          2 Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3 Berfungsi kurang maksimal          4 Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3 Sesuai          4 Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 000/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA BAPPEDALITBANG (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal:	Waktu:
13/12/2021	<input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diteliti: Fasilitas Mahasiswa Study Independent Kampus Merdeka	
Profil Responden	
Jenis Kelamin: <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia: 21 Tahun
Pendidikan: <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan: <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Pabri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
Pekerjaan: Mahasiswa Kampus Merdeka	
<input type="checkbox"/> Lainnya: .....	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Angka 1-5: 1= Sangat Buruk / 5= Sangat Baik)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana persepsi Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kerapian dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak tepat          2. Kurang tepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Tepat          4. Sangat tepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk  <input checked="" type="radio"/> 2. Cukup          3. Baik          4. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal  <input checked="" type="radio"/> 3. Murah          4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pemasangan/penggunaan program layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3. Berfungsi kurang baik          4. Berfungsi dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN REKOMENDASI</p> <p>Dapat direkomendasikan          ke/ kerjasama Penelitian/ Magang Mahasiswa</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 060/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal	Waktu
05 / 01 / 2022	<input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input checked="" type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima : <u>Peraturan Perencanaan tata kelola</u> <span style="float: right;">Prestasi.</span>	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P	Usia : <u>28</u> Tahun
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha
<input checked="" type="checkbox"/> Lainnya : <u>Dosen</u>	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Silahkan beri angka sesuai jawaban menurut responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyajian pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten          3. Kompeten  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah          3. Mudah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah          3. Sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak tepat          2. Kurang tepat          3. Tepat  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat tepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kondisi sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup          3. Baik  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat murah</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pemangangan/pengadaan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3. Berfungsi kurang maksimal          4. Maksimal dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 060/ORTALA-SETBB/06/11/2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal : 13 / 01 / 2022		Waktu : 08.00 - 12.00 <sup>00</sup> 13.00 - 17.00 <sup>00</sup>	
Jenis Layanan yang diteliti : Fasilitas Masyong ULS			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : L <input checked="" type="checkbox"/>		Usia : 20 Tahun	
Pendidikan : SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3 <input type="checkbox"/>		Pekerjaan : PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Pabri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/>	
Pekerjaan : Lainnya : Mahasiswa			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Isi setiap butir angka sesuai jawaban responden/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3 Sesuai          4 Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1 Tidak kompeten          2 Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3 Kompeten          4 Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1 Tidak mudah          2 Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3 Mudah          4 Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keramahan dan keramahan.</p> <p>1 Tidak sopan dan ramah          2 Kurang sopan dan ramah          3 Sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 4 Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1 Tidak cepat          2 Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3 Cepat          4 Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keefektifan sarana dan prasarana.</p> <p>1 Buruk          2 Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3 Baik          4 Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/biaya dalam pelayanan.</p> <p>1 Sangat mahal          2 Cukup mahal          3 Murah  <input checked="" type="radio"/> 4 Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>1 Tidak ada          2 Ada tetapi tidak terorganisir          3 Berfungsi kurang maksimal  <input checked="" type="radio"/> 4 Dibantu dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian jumlah pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai          3 Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4 Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 000/ORTALA-SETBB / 06 / IV/2022  
 Tanggal : 30 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SRM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : <i>Asistensi lapangan</i>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input checked="" type="checkbox"/> 17 Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta			
Lainnya : .....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Angket ber tipe angket jawaban banyak/terbuka)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kerapuhan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Cepat          4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3. Baik          4. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang program peningkatan program layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3. Berfungsi kurang maksimal          4. Tidak ada dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ditawarkan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : OSD/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAH MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*				
Jenis Layanan yang diterima :						
Profil Responden						
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L	<input checked="" type="checkbox"/> P	Usia : <input checked="" type="checkbox"/> 17 Tahun			
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input checked="" type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input checked="" type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Polri	<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Wiraswasta	
Lainnya : .....						

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELEAYANAN  
 (Isilah tabel di bawah ini sesuai jawaban menurut Anda/Responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan persiapan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keroposan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Cepat          4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesihatan sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3. Baik          4. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kerajutan daya tarik dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal  <input checked="" type="radio"/> 3. Murah          4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pemangsaan pelayanan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3. Berfungsi kurang maksimal          4. Diakrakan dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ditawarkan dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 000/ORTALA-SETBB / 06- / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEMASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal :		Waktu :	
<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		<input type="text"/> 08.00 - 12.00* <input type="text"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin :	<input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia :	<input checked="" type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		
Pekerjaan :	<input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha		
Lainnya : .....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Silahkan beri angka sesuai dengan pernyataan/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kerapuhan dan ketertarikan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepet          2. Kurang cepet  <input checked="" type="radio"/> 3. Cepet          4. Sangat cepet</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk  <input checked="" type="radio"/> 2. Cukup          3. Baik          4. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal  <input checked="" type="radio"/> 3. Murah          4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/praguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3. Berfungsi kurang maksimal          4. Berfungsi dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 050/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA GAPREN LITBANG (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal : 30 / 12 / 2021		Waktu : <input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diteliti : <u>Kearsifan Bappeda</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <u>43</u> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta			
Lainnya : .....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Ditulis berdasarkan standar/jumlah yang berlaku/tersedia)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kevarian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah          3. Mudah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait sopan dan ramah.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak tepat          2. Kurang tepat          3. Tepat  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat tepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup          3. Baik  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mudah          2. Cukup mudah          3. Mudah  <input checked="" type="radio"/> 4. Gampang</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penggunaan/penggunaan prasarana layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi          3. Berfungsi kurang maksimal  <input checked="" type="radio"/> 4. Berfungsi dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN BAHASAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 060/ORTALA-SETBB / dg / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA BANKA LITBANG (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal :		Waktu :				
50' 12' 2021		<input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00*	<input checked="" type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*			
Jenis Layanan yang diterima : <u>Keabsihan Berpeda</u>						
Profil Responden						
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L	<input checked="" type="checkbox"/> P	Unit : <u>SD</u> <u>Tekun</u>			
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input checked="" type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan :	<input checked="" type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Prib	<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Wiraswasta	
Lainnya : .....						

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Isikanlah pada setiap soal jawaban yang paling tepat)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persiapan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait ketepatan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah          3. Sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak tepat          2. Kurang tepat          3. Tepat  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat tepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3. Baik          4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi          3. Berfungsi tetapi maksimal  <input checked="" type="radio"/> 4. Diterima dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ditawarkan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 SURFI  
 Nomor : 000/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA BAPPEDA LITBANG (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal :		Waktu :	
30 / 12 / 2021		<input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input checked="" type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : <u>KORPORASI BAPPEDA</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin :		Usia :	
<input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P		45 Tahun	
Pendidikan :			
<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan :			
<input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polisi <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
Lainnya : .....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Silahkan beri angka sesuai dengan masyarakat/peserta)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyusunan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten          3. Kompeten  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait keopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah          3. Sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Cepat          4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup          3. Baik  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban masyarakat dalam pelayanan</p> <p>1. sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penyusunan prosedur pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi          3. Berfungsi kurang maksimal  <input checked="" type="radio"/> 4. Dibetuk dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian bentuk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : OSO/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal : 27 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA BAPPETA LITBANG (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal :		Waktu :	
27 / 12 / 2021		<input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : <u>kearsifan Bappeda</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin :		Usia :	
<input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P		39 Tahun	
Pendidikan :			
<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan :			
<input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Angket/kuisioner untuk pemben masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten          3. Kompeten  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah          3. Mudah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kerapian dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat          3. Cepat  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk  <input checked="" type="radio"/> 2. Cukup          3. Baik          4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengawasan/pragadewa pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3. Berfungsi tetapi maksimal          4. Diikuti dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SAHAN DAN BAHAN ( )</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor 000/ORTALA-SETBB / dg. A/2022  
 Tanggal 20 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (KRM)  
 PADA BAKORSI PTN (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal		Waktu	
09	12	08.00 - 12.00*	13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima: <u>Kebersihan Bopretn</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin		Usia	
<input type="checkbox"/> L	<input checked="" type="checkbox"/> P	42	Tahun
Pendidikan			
<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input checked="" type="checkbox"/> S1
Pekerjaan			
<input checked="" type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Polisi	<input type="checkbox"/> Swasta
Pekerjaan			
<input type="checkbox"/> Lainnya: .....			

PENDAPAT RESPONDEN TERDANG PELAYANAN  
 (Silahkan beri angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah          3. Mudah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah          3. Sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak tepat          2. Kurang tepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Tepat          4. Sangat tepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup          3. Baik  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kramahayan masyarakat dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat murah</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang pengawasan/pengawasan program layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi          3. Berfungsi namun tidak sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Diterima dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kelengkapan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN:</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 060/ORTALA-SETBB / c6- /X2022  
 Tanggal : 20 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEMAUAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA BAPPEN LITBING (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal	Waktu
20 / 12 / 2021	<input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima : <u>Konfirmasi Berhasil</u>	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P	Umur : <u>41</u> Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta	
Lainnya : .....	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
*(Silakan beri angka sesuai/pilihan jawaban/terpilih)*

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3 Sesuai          4 Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1 Tidak kompeten          2 Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3 Kompeten          4 Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1 Tidak mudah          2 Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3 Mudah          4 Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait ketepatan dan keramahan.</p> <p>1 Tidak sopan dan ramah          2 Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3 Sopan dan ramah          4 Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1 Tidak tepat          2 Kurang tepat  <input checked="" type="radio"/> 3 Tepat          4 Sangat tepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1 Buruk          2 Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3 Baik          4 Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>1 Sangat mahal          2 Cukup mahal          3 Murah  <input checked="" type="radio"/> 4 Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>1 Tidak ada          2 Ada tetapi tidak berfungsi          3 Berfungsi kurang maksimal  <input checked="" type="radio"/> 4 Ditaklola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kevarian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3 Sesuai          4 Sangat sesuai</p>	<p>SALAH DAN MASUKAN :</p> <p><u>Baik</u></p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 060/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal : 20 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (SKM)  
 PADA BAPPEN LITBANG (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal:	Waktu:
20 / 12 / 2021	<input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima: <u>KETRIS (Rilis Berhasil)</u>	
Profil Responden	
Jenis Kelamin:	Usia:
<input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P	41 Tahun
Pendidikan:	
<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan:	
<input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta	
<input type="checkbox"/> Lainnya: .....	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Silahkan beri angka sesuai profil responden/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayananya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di saat ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kepatuhan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Cepat          4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3. Baik          4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/biaya dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi          3. Berfungsi kurang maksimal  <input checked="" type="radio"/> 4. Dilakukan dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kelengkapan prosedur pelayanan online yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MAUKAN :</p> <p><u>Baik</u></p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor : 060/ORTALA-SETBB/dg/A/2022  
 Tanggal : 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA BAPTEGA LITBAMA (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal : 10 / 01 / 2022		Waktu : <input checked="" type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima : <u>Pengurusan BCP</u>			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P		Usia : <u>36</u> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input checked="" type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta			
Pelayanan : <input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Silahkan beri angka sesuai/jawab/masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten  <input checked="" type="radio"/> 2. Kurang kompeten          3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah          3. Mudah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah          3. Sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kerapian meja dalam membentangkan pelayanan.</p> <p>1. Tidak rapi          2. Kurang rapi          3. Rapi  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat rapi</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk          2. Cukup          3. Baik  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal          3. Murah  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat murah</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan prosedur/proses layanan</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi          3. Berfungsi kurang maksimal  <input checked="" type="radio"/> 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian praktik pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai          3. Sesuai  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor 000/ORTALA-SETBB/d6/1/2022  
 Tanggal 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal 25 / 01 / 2022	Waktu <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input checked="" type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia 20 Tahun
Pendidikan <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta	
Lainnya <i>Pelajar</i>	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Lengkapi baik setiap aspek sesuai kemampuan/kepercayaan)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di web ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kemampuan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 2. Kurang sopan dan ramah          3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3. Cepat          4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3. Baik          4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/harf dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mahal          2. Cukup mahal  <input checked="" type="radio"/> 3. Murah          4. Sangat murah</p>	<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3. Berfungsi kurang maksimal          4. Dibekali dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor DGD/ORTALA-SETBB / 06 / 2022  
 Tanggal 10 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal		Waktu	
25 / 02 / 2022		<input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00 <input checked="" type="checkbox"/> 13.00 - 17.00	
Jenis Layanan yang diteliti :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin		Usia	
<input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia 21 Tahun	
Pendidikan			
<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan			
<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Prib <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input checked="" type="checkbox"/> Lainnya Mahasiswa			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Angka 1-4 menunjukkan jawaban responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3 Sesuai          4 Sangat sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1 Tidak kompeten          2 Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3 Kompeten          4 Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1 Tidak mudah          2 Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3 Mudah          4 Sangat mudah</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1 Tidak sopan dan ramah          2 Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3 Sopan dan ramah          4 Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1 Tidak cepat          2 Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> 3 Cepat          4 Sangat cepat</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang keahlian sarana dan prasarana.</p> <p>1 Buruk  <input checked="" type="radio"/> 2 Cukup          3 Baik          4 Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/harga dalam pelayanan.</p> <p>1 Sangat mahal          2 Cukup mahal  <input checked="" type="radio"/> 3 Murah          4 Gratis</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan.</p> <p>1 Tidak ada          2 Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> 3 Berfungsi kurang maksimal          4 Diakibatkan dengan baik</p>
<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan produk/pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1 Tidak sesuai          2 Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3 Sesuai          4 Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

Lampiran 1 Surat  
 Nomor 060/DIRTALA-SETBB / dg- R/2022  
 Tanggal 08 Januari 2022

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA ..... (NAMA UNIT LAYANAN)

Tanggal 25 / 01 / 2022	Waktu <input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00* <input checked="" type="checkbox"/> 13.00 - 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin <input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia 20 Tahun
Pendidikan <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Prib <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirasaha	
<input type="checkbox"/> Lainnya Mahasiswa	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
 (Isilah pada angka sesuai pilihan responden/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten          2. Kurang kompeten  <input checked="" type="radio"/> 3. Kompeten          4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemukiman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah          2. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah          2. Kurang sopan dan ramah  <input checked="" type="radio"/> 3. Sopan dan ramah          4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat          2. Kurang cepat          3. Cepat  <input checked="" type="radio"/> 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>1. Buruk          2. Cukup  <input checked="" type="radio"/> 3. Baik          4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan.</p> <p>1. Sangat mudah          2. Cukup mudah  <input checked="" type="radio"/> 3. Mudah          4. Sangat</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pencapaian pengakuan pengguna layanan.</p> <p>1. Tidak ada          2. Ada tetapi tidak berfungsi          3. Berfungsi kurang baik  <input checked="" type="radio"/> 4. Berfungsi dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan utama yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai          2. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> 3. Sesuai          4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN  
BAPPEDA LITBANG KABUPATEN BONE BOLANGO**

NORESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	2	2	2	4	1	2	2	1	1	
2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	4	2	3	
6	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
7	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
10	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
18	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
19	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
21	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
25	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
26	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/ unsur	93	94	96	107	92	90	98	90	98	
NRR/ Unsur	3.72	3.76	3.84	4.28	3.68	3.6	3.92	3.6	3.92	
NRR tertbg/ unsur	<b>0.409</b>	<b>0.414</b>	<b>0.422</b>	<b>0.471</b>	<b>0.405</b>	<b>0.396</b>	<b>0.431</b>	<b>0.396</b>	<b>0.431</b>	<b>3.7752</b>
<b>Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan</b>	<b>B ( BAIK )</b>									<b>94.38</b>

Kolom 2 s/d 10 (U1-U9) diisi sesuai dengan nilai skor jawaban yang dipilih responden, misalnya :  
- jawaban "tidak sesuai" skor = 1  
- jawaban "kurang sesuai"

sudah dirumus otomatis

KEPALA BAPPEDA LITBANG

BASIR NOHO, SE.,M.Adm.Pemb  
NIP. 19761202 199803 1007

Keterangan :  
 \* U 1 s.d. U 9 = Unsur-unsur Pelayanan  
 \* NRR = Nilai Rta-rata  
 \* IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 \*) = Jumlah NRR IKM terimbang  
 \*\* = Jumlah NRR Terimbang X 25  
 NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR terimbang per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 94.38**

Mutu Pelayanan :  
 A (sangat baik) : 88,31 - 100,00  
 B (Baik) : 76,61 - 88,30  
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,09

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U 1	Persyaratan	<b>3.72</b>
U 2	Prosedur	<b>3.76</b>
U 3	Waktu Pelayanan	<b>3.84</b>
U 4	Biaya/Tarif	<b>4.28</b>
U 5	Produk Pelayanan	<b>3.68</b>
U 6	Kompotensi Pelaksana	<b>3.6</b>
U 7	Perilaku Pelaksana	<b>3.92</b>
U 8	Perilaku Pelaksana	<b>3.6</b>
U 9	Penanganan Pengaduan	<b>3.92</b>

