



BIANG SAPI BALI BERKUALITAS

LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUNAN
TAHUN 2022

BPTU-HPT
BPTU-HPT DENPASAR

DENPASAR



BALAI PEMBIBITAN TERNAK UNGGUL DAN
HIJAUAN PAKAN TERNAK DENPASAR
DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN HEWAN
KEMENTERIAN PERTANIAN

KATA PENGANTAR

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih perlu dievaluasi untuk tetap memberikan pelayanan yang prima. Oleh karena itu, untuk mengukur kinerja Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar, dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka dilakukan "SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT" pada Tahun 2022 di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar.

Pada kesempatan ini kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Kepala Balai atas bimbingan dan arahnya serta responden, tim Informasi dan Jasa Produksi dan seluruh pihak yang telah mendukung dan membantu demi kelancaran kegiatan ini.

Demikian laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama semua pihak yang telah membantu dalam rangka menyelesaikan laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disampaikan terima kasih.

Denpasar, 31 Desember 2022

Sub Koordinator Informasi

dan Jasa Produksi

BPTU HPT Denpasar


Dwi Prasetyo, SPT

NIP. 19830214 201101 1 003

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR LAMPIRAN	lii
I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Metode dan Manfaat.....	2
D. Ruang Lingkup.....	3
II UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, HASIL PENYUSUNAN IKM, PERMASALAHAN	4
A. Unsur Pelayanan	4
B. Responden	4
C. Hasil Pengukuran IKM	7
D. Permasalahan.....	8
E. Pemecahan Masalah	9
III ANALISA DATA	10
IV TINDAK LANJUT	11
IV KESIMPULAN DAN SARAN	12
A. Kesimpulan.....	12
B. Saran	12
V PENUTUP	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat	16
2. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	1



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih perlu ditingkatkan guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini dilakukan guna terus memantau dan mengikuti perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Seperti halnya dari segi prosedur pelayanan, pelaksanaan tugas atau sarana dan prasarana. Hal-hal tersebut setiap saat pasti berubah sesuai dengan kebutuhan instansi, maka dari itu penilaian dari masyarakat pengguna juga penting untuk selalu memberikan pelayanan yang prima.

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, termasuk aparatur di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar sebagai penyedia jasa pelayanan dan salah satu jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan terus menerus dan berkesinambungan, sehingga dapat memberikan dampak positif bagi kemaslahatan masyarakat di dalam wilayah kerja BPTU-HPT Denpasar.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus

mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT” Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar.

B. Maksud dan Tujuan

Survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

C. Metode dan Manfaat

1. Metode

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{NRR PERUNSUR} = \frac{\text{TOTAL NILAI UNSUR}}{\text{TOTAL KUESIONER TERISI}}$$

Keterangan : NRR = Nilai Rata Rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

$$\text{NRR TERTIMBANG PERUNSUR} = \text{NRR PERUNSUR} \times 0,111$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan jumlah nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang} \times 25$$

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar, terhadap sebanyak 107 (seratus tujuh) responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II

UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, HASIL PENYUSUNAN IKM, PERMASALAHAN

A. Unsur Pelayanan

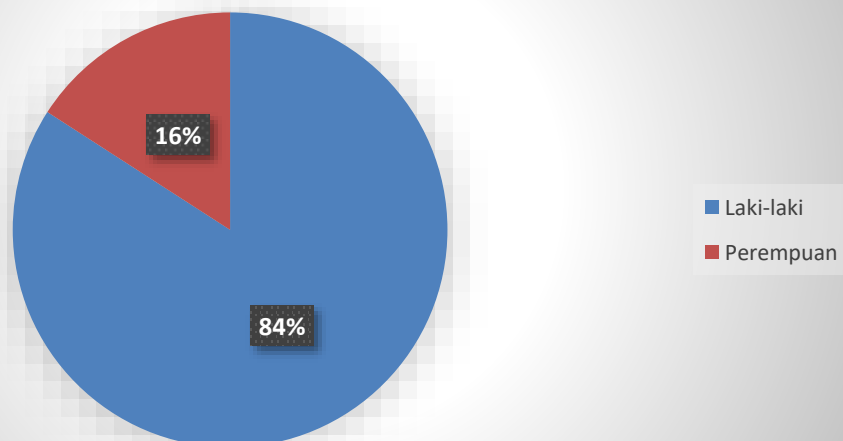
1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Ketepatan Waktu Pelayanan
4. Kewajaran Biaya Untuk Pelayanan
5. Produk layanan dalam Pelayanan
6. Kompetensi/Kemampuan Pelaksana Dalam Pelayanan
7. Perilaku Pelaksana Dalam Pelayanan
8. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Dalam Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Keluhan

B. Responden

1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

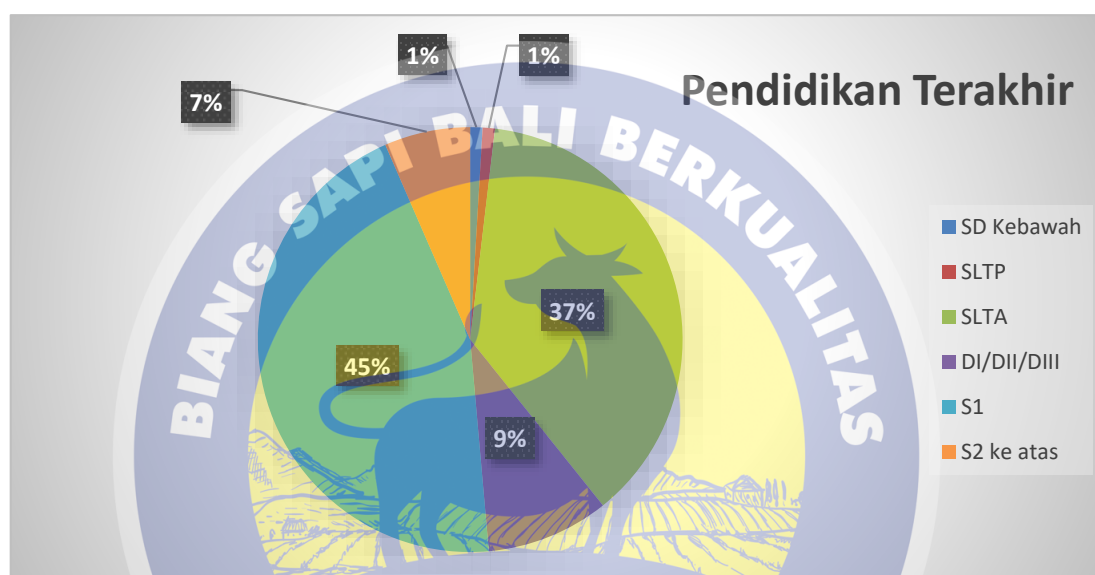
No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	90	84
2	Perempuan	17	16
	Jumlah	107	100

Jenis Kelamin



2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

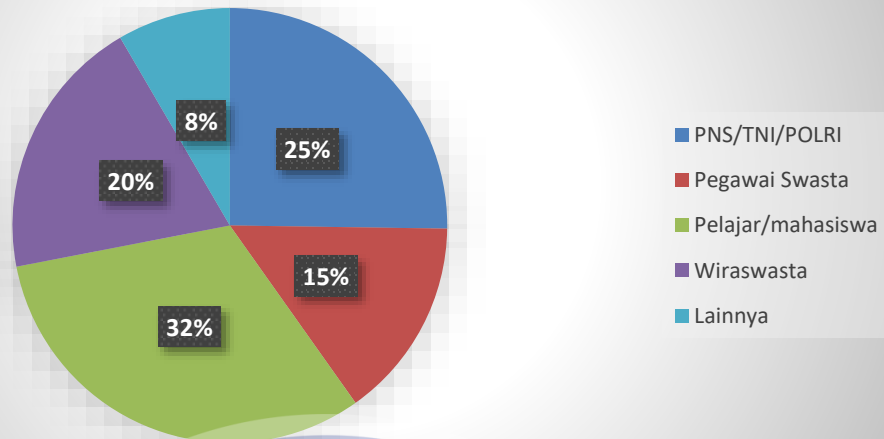
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	%
1	SD Kebawah	1	1
2	SLTP	1	1
3	SLTA	40	37
4	DI/DII/DIII	10	9
5	S1	48	45
6	S2 ke atas	7	7
Jumlah		107	100



3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS/TNI/POLRI	27	25
2	Pegawai Swasta	16	15
3	Pelajar/mahasiswa	34	32
4	Wiraswasta	21	20
5	Lainnya	9	8
Jumlah		107	100

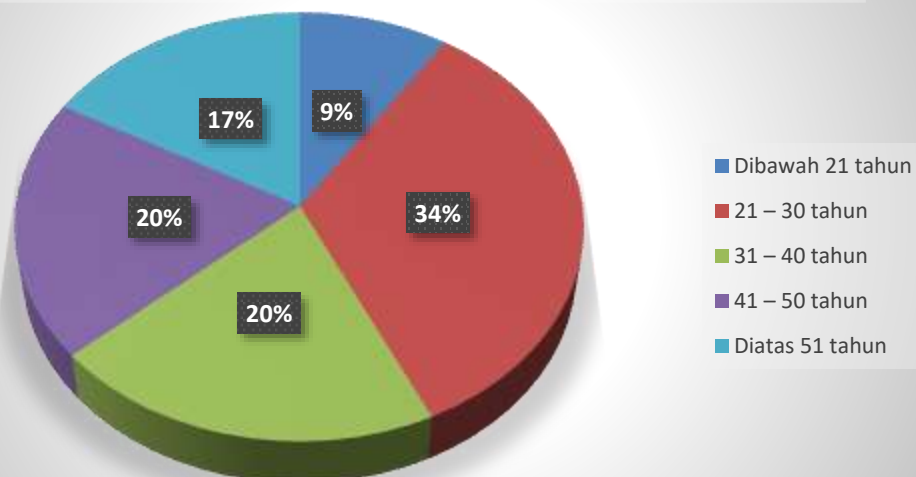
Pekerjaan



4. Karakteristik Usia Responden

No	Usia	Jumlah	%
1	Dibawah 21 tahun	10	9
2	21 – 30 tahun	36	34
3	31 – 40 tahun	22	21
4	41 – 50 tahun	21	20
5	Diatas 51 tahun	18	17
	Jumlah	107	100

Usia



C. Hasil Penyusunan IKM

Dari 107 (seratus tujuh) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Persyaratan pelayanan	3,52
U2	Prosedur pelayanan	3,55
U3	Kecepatan pelayanan	3,51
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,55
U5	Produk layanan	3,52
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,55
U7	Perilaku petugas pelayanan	3,69
U8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	3,91
U9	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,64

Data selengkapnya pada Lampiran 1.

Keterangan:

- U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh 107 (seratus tujuh) responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 9 unsur yang menjadi obyek survei IKM, nilai persepsinya sebesar 3,61. Hal ini memberikan gambaran bahwa pelayanan yang diberikan oleh Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar secara umum telah termasuk baik.

Adapun nilai IKM Unit Pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar untuk Semester I diperoleh angka **90,13 (sangat baik)**. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS

KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

b. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 90,13 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar, masuk dalam kategori “A “ (**SANGAT BAIK**).

D. Permasalahan

Timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei IKM disebabkan oleh beragam macam faktor. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, faktor penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah sebagai berikut :

1. Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survei IKM.
- kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan pandangan PNS.

2. Masalah petugas kurang independen

Hal ini penyebabnya adalah:

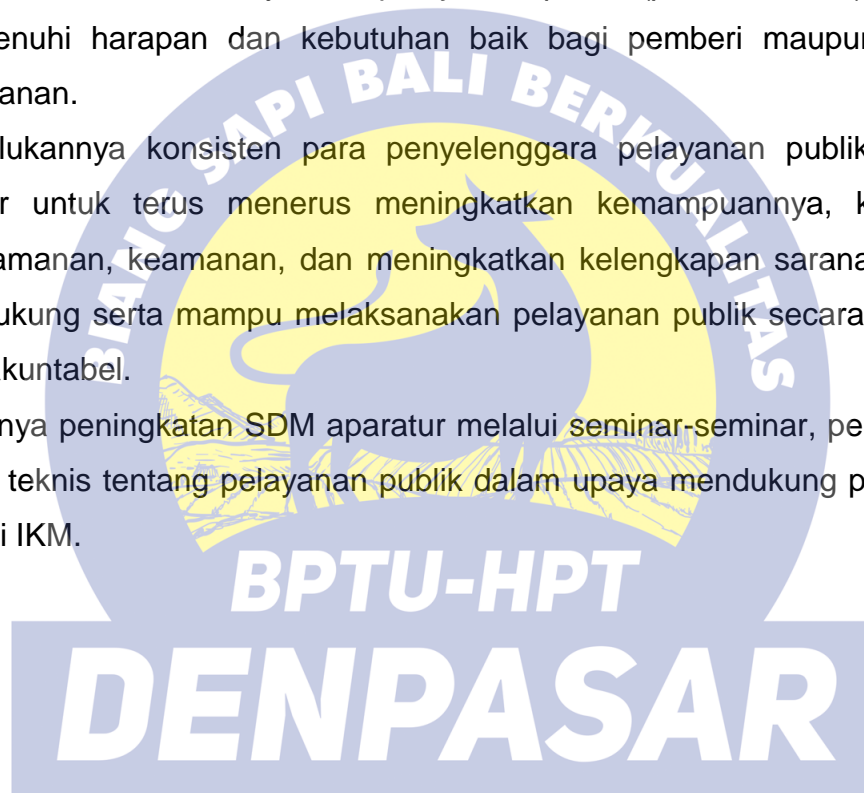
- kurangnya obyektifitas petugas survei, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survei sehingga harus dibacakan dan

diberikan penjelasan maksud kuesionernya terutama bagi responden non aparatur

E. Pemecahan Masalah

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan meningkatkan kelengkapan sarana prasarana pendukung serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survei IKM.



BAB III ANALISA DATA

Hasil tabulasi data yang diperoleh dari 9 Indikator Unsur pelayanan, diperoleh nilai rata-rata :

No.	Unsur-Unsur Pelayanan	Total Nilai Tiap unsur	Nilai Persepsi	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	377	3,52	88,08	Baik
2	Prosedur pelayanan	380	3,55	88,79	Sangat Baik
3	Kecepatan pelayanan	376	3,51	87,85	Baik
4	Biaya/tarif pelayanan	380	3,55	88,79	Sangat Baik
5	Produk layanan	377	3,52	88,08	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	380	3,55	88,79	Sangat Baik
7	Perilaku petugas pelayanan	395	3,69	92,29	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan keluhan	418	3,91	97,66	Sangat Baik
9	Ketersediaan sarana dan prasarana	389	3,64	90,89	Sangat Baik

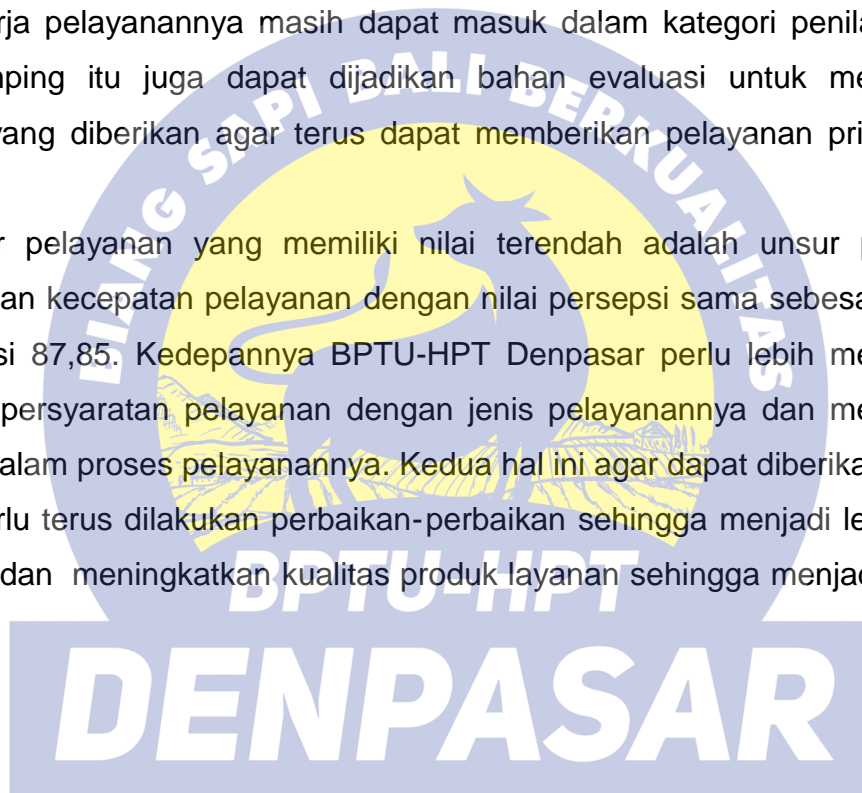
Melihat hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Total Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur adalah : 3,61 dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar pada semester I: 90,13 sehingga masuk dalam kategori **A (Sangat Baik)**. Adapun unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran dan keluhan dengan nilai persepsi 3,91 atau nilai konversi 97,66 , sedangkan nilai terendah pada unsur persyaratan pelayanan, Persyaratan pelayanan dan kecepatan pelayanan dengan nilai persepsi 3,51 atau nilai konversi 87,85. Namun, penilaian dari unsur tersebut masih masuk dalam kategori penilaian baik.

BAB IV

TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar selama Tahun 2022, maka secara umum dari 9 (sembilan) unsur pelayanan, kinerja pelayanan BPTU-HPT Denpasar dapat dikategorikan dalam penilaian **sangat baik**. Kondisi ini menunjukkan bahwa BPTU-HPT Denpasar perlu untuk mempertahankan kinerja pelayanannya, bila perlu ditingkatkan kembali. Sehingga di waktu yang akan datang kinerja pelayanannya masih dapat masuk dalam kategori penilaian sangat baik. Disamping itu juga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan agar terus dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur persyaratan pelayanan dan kecepatan pelayanan dengan nilai persepsi sama sebesar 3,51 atau nilai konversi 87,85. Kedepannya BPTU-HPT Denpasar perlu lebih meningkatkan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dan meningkatkan kecepatan dalam proses pelayanannya. Kedua hal ini agar dapat diberikan perhatian untuk itu perlu terus dilakukan perbaikan-perbaikan sehingga menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan meningkatkan kualitas produk layanan sehingga menjadi lebih baik lagi.



BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama Semester I dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Hal ini terbukti dari sembilan unsur pelayanan semua nilai rata-rata tiap unsur persepsi diatas 3 (tiga) dengan rata-rata 3,61.
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar setelah dikonversikan (90,13) berada pada interval 88,31 – 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar pada Semester I telah ada pada kategori **sangat baik**.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

1. Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar diharapkan membentuk Tim Survei IKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survei IKM di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survei IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.
2. Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar perlu meningkatkan lagi mutu pelayanannya menjadi lebih

mudah dan lebih cepat, serta meningkatkan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan dan perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, juga perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sehingga dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sangat baik.



V. PENUTUP

Hasil tabulasi dari 9 Unsur Pelayanan tersebut diperoleh Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur berkisar dari 0,40 s/d 0,43 dengan total nilai rata rata tertimbang 9 unsur pelayanan: **3,61** dengan Nilai IKM Unit Pelayanan Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar 90,13 (**A= Sangat Baik**)

Melihat hasil Analisa Data diatas, semoga Balai Pembibitan Ternak Unggul dan Hijauan Pakan Ternak (BPTU-HPT) Denpasar dapat terus mempertahankan mutu pelayanannya. Besar harapan juga, dengan adanya hasil survei IKM ini dapat dijadikan acuan untuk terus berkembang dan memberikan inovasi-inovasi yang dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.





Lampiran 1. Kuesioner IKM

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPNDP/PROV/KOTA/BUMN/BUMN *)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara/ yang sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

..... 20....

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH
DEP/LPNDP/PROV/KOTA/BUMN/BUMN *)

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT :
TELP/FAX :

(..... 20)

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

*) = Coret yang tidak perlu

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi oleh petugas
Nama/Nomor Responden	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1- D3 - D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 keatas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/usahawan	<input type="checkbox"/>

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama
NIP/DATA LAIN

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal a. d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4		

<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		
<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>		
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>		

*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

