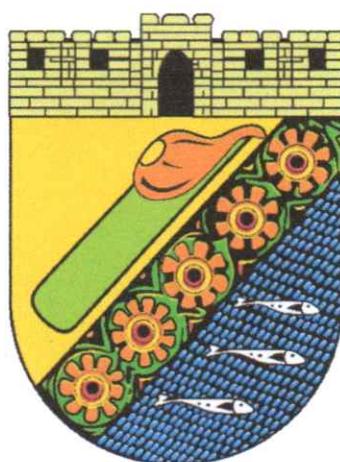


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2024**



**RSUD Bendan
Kota Pekalongan
Tahun 2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
DAFTAR ISI	
KATA PENGANTAR	1
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
A. Pelaksana SKM	4
B. Metode Pengumpulan Data	4
C. Lokasi Pengumpulan Data	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM	5
E. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
A. Jumlah Responden SKM	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
B. Rencana Tindak Lanjut	10
C. Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN-LAMPIRAN	14

KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, maka dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penerapannya, untuk menilai kualitas pelayanan publik dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala minimal satu tahun sekali. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam melakukan penilaian kepuasan masyarakat, terdapat 9 (sembilan) unsur penilaian antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif/ produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 5 layanan pada RSUD Bendan Kota Pekalongan. Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa pada periode Semester II tahun 2024 didapatkan jumlah responden sebanyak 565 orang. Dari hasil tersebut maka Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada RSUD Bendan adalah 99.83 dengan kategori SANGAT BAIK. Hasil tersebut diharapkan akan menjadi dasar bagi kami untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.

Demikian semoga laporan ini dapat memberikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada RSUD Bendan.

Pekalongan, 30 November 2024

Direktur RSUD Bendan

Kota Pekalongan



dr. DWI HERI WIBAWA, M.Kes

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan RSUD Bendan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pekalongan Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat,

terhadap mutu dan kualitas Layanan Kesehatan yang telah diberikan oleh RSUD Benda.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara kolaboratif antara RSUD Bendan dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pekalongan. Kegiatan diawali dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam kegiatan ini, Unit Penyelenggara Pelayanan berperan dalam proses pengumpulan data, dimana pengumpulan data dilakukan secara daring melalui website Survey Kepuasan Masyarakat yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan Bagian Organisasi Setda Kota Pekalongan. Adapun alamat website SKM Pemerintah Kota Pekalongan adalah <https://skm.pekalongankota.go.id/>. Data yang terkumpul diolah oleh tim Survey Kepuasan Masyarakat pada Bagian Organisasi Setda untuk menjaga validitas data, sehingga Unit Penyelenggara Pelayanan hanya menerima data dan hasil pengolahan data. Selanjutnya, hasil pengolahan data disampaikan kepada UPP untuk disusun dalam bentuk laporan serta menyusun rencana tindak lanjut atas hasil SKM tersebut.

B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM RSUD Bendan yaitu :

1. Persyaratan.
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif.
Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis 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.
6. Kompetensi pelaksana.
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana.
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan dimanapun pada saat atau setelah pengguna layanan memperoleh layanan. Pengguna layanan atas petunjuk dari petugas pelayanan dapat mengisi survey secara daring baik pada saat di ruang pelayanan ataupun di kediaman masing-masing. Data yang diinputkan oleh responden secara langsung akan tercatat dan tersimpan dalam ruang penyimpanan (*server*) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekalongan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Persiapan dan pengumpulan data dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan dan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dan laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 1,5 (satu setengah) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli 2024 – Oktober 2024	75
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November s.d Desember 2024	45

E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna layanan) dari seluruh jenis pelayanan pada RSUD Bendan Kota Pekalongan berdasarkan periode survei sebelumnya. Diketahui bahwa selama Semester I Tahun 2024 diketahui jumlah populasi atau pengguna layanan pada RSUD Bendan sebanyak 63000 orang.

Berdasar pada jumlah populasi tersebut, kemudian dihitung besaran sampel minimal menggunakan Tabel Krejcie and Morgan, dimana diketahui bahwa jumlah sampel minimal selama periode survey Semester II Tahun 2024 adalah 381 orang.

Tabel Penghitungan Jumlah Sampel Minimal oleh Krejcie Morgan

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 565 orang responden, Berdasar pada jumlah sampel yang diterima tersebut diketahui bahwa tingkat kepercayaan yang dicapai adalah 96.00%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa jumlah sampel yang didapat telah memenuhi tingkat kepercayaan untuk penelitian sosial dengan rentang tingkat kepercayaan yang dipersyaratkan sekurang-kurangnya 95% (Morgan and Krejcie, 1970).

Berikut adalah data persebaran berdasarkan karakteristik responden dan karakteristik jawaban responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

N O	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki	258	45.66%
		Perempuan	307	54.34%
2	USIA	Kurang Dari 20 Tahun	211	37.35%
		20 – 29 Tahun	39	6.90%
		30 – 39 Tahun	32	5.66%
		40 – 49 Tahun	55	9.73%
		Lebih Dari 50 Tahun	228	40.35%
3	PENDIDIKAN	SD Sederajat	0	0.00%
		SMP Sederajat	0	0.00%
		SMA Sederajat	0	0.00%
		Diploma	1	0.18%
		Sarjana	1	0.18%
		S2/S3	0	0.00%
4	PEKERJAAN	TNI/POLRI	0	0.00%
		PNS/PPPK	0	0.00%
		Mahasiswa/Pelajar	3	0.53%
		Karyawan	1	0.18%
		Wiraswasta	0	0.00%
		Lainnya	561	99.65%

5	JENIS LAYANAN	Pelayanan Diklat	2	0.35%
		Pelayanan Instalasi Humas, Komplain dan Customer Service	481	85.13%
		Pelayanan Rawat Jalan	79	13.98%
		Pelayanan Rehabilitasi Medik	2	0.35%
		Pelayanan Sistem Informasi		
		Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)	1	0.18%

Sumber: Data primer diolah (2024)

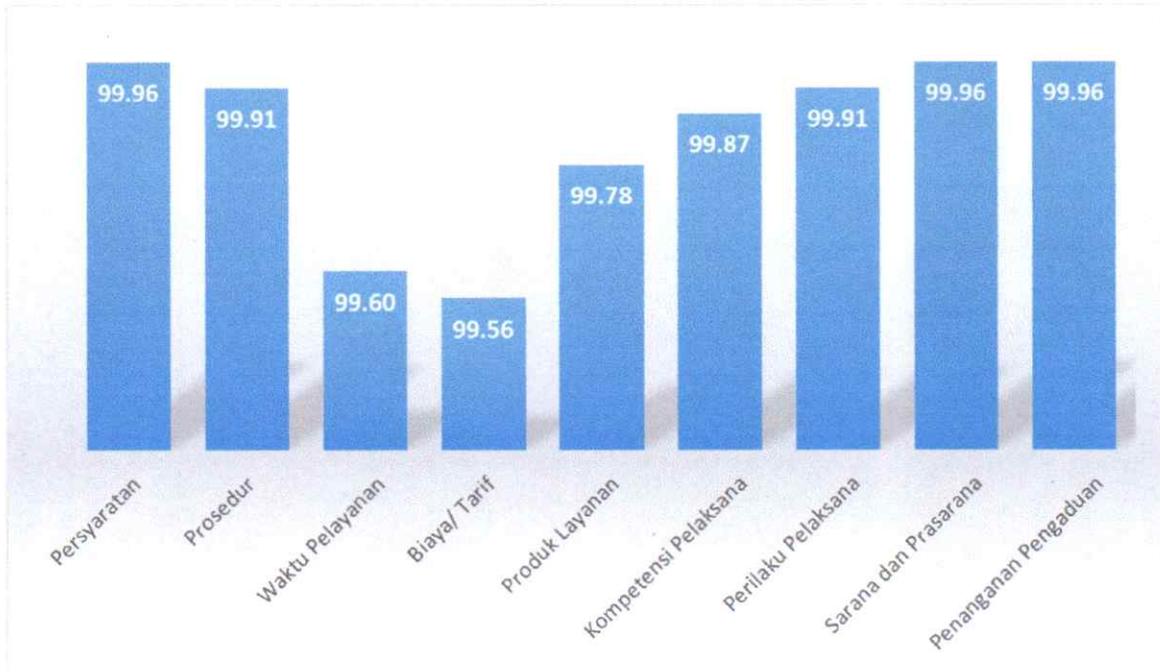
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan alat bantu Microsoft Excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	99.96	99.91	99.60	99.56	99.78	99.87	99.91	99.96	99.96
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99.83 (A atau SANGAT BAIK)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur
Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pada
RSUD Bendan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/ Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

Biaya/ Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 99.56. Selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 99.60 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Layanan dengan nilai 99.78 termasuk tiga unsur terendah.

Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 99.96 dari seluruh unsur layanan, dan Sarana Dan Prasarana dengan nilai 99.96 serta Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 99.96.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik/masukan pada saat proses pengumpulan data SKM, diperoleh saran/kritik/masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. cepat dan ramah.
2. customer service nya ramah banget luar biasa.
3. pelayanan di rsud bendan luar biasa
4. Pelayanan sangat baik dan ramah.
5. pelayanannya bagus dan resepsionis mampu menjelaskan dengan baik untuk alur pendaftaran.
6. petugas humas dan cs sangat luar biasa.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Pada umumnya pengelolaan pengaduan telah berjalan dengan baik, Hal yang perlu ditingkatkan berkaitan dengan kecepatan dalam merespon dan menindaklanjuti.
2. Pada umumnya waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan pada SOP layanan, namun demikian pengguna layanan memiliki harapan yang lebih agar dapat dipersingkat atau dipercepat.
3. Pada umumnya segala produk layanan telah sesuai dengan standar pelayanan. Perlu adanya penyebaran informasi yang lebih luas agar pengguna layanan dapat mengetahui apa saja yang akan mereka peroleh atas hasil layanan.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang

dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Terhadap Unsur Dengan Nilai Terendah

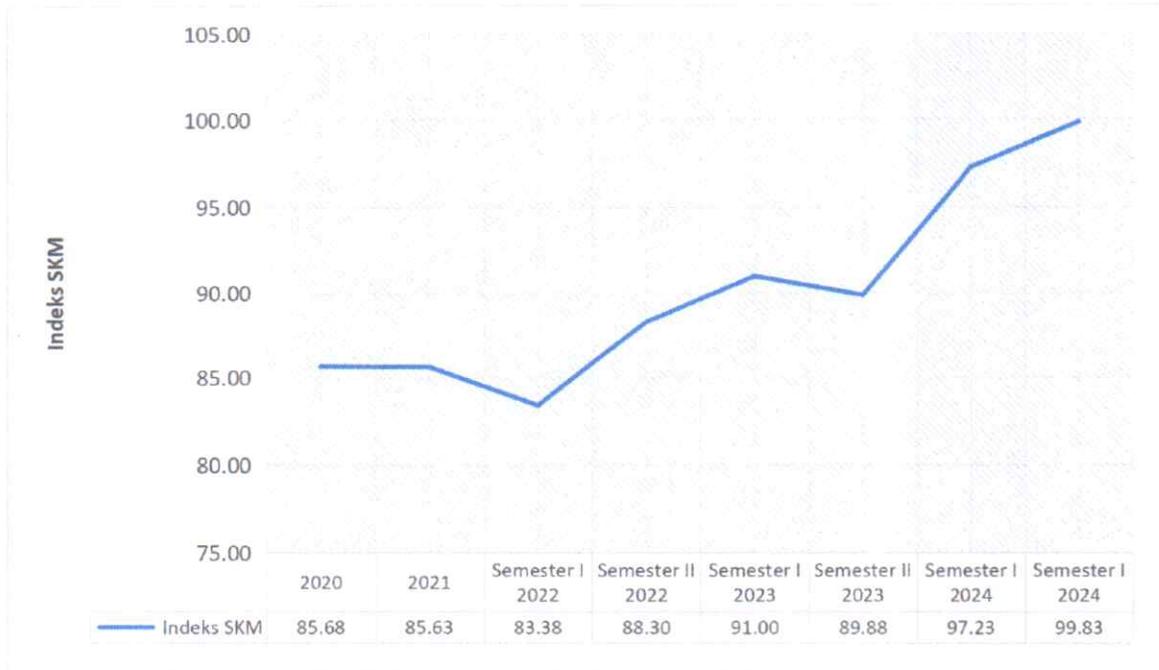
No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Tahun	Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV		
1	Biaya/ Tarif	Melakukan pembinaan kepada tim pengelola pengaduan agar berupaya menyelesaikan setiap pengaduan yang masuk sesuai dengan kewenangan dan tidak lebih dari 60 hari.	√	√	√	√	2025	Direktur RSUD Bendan
2	Waktu Pelayanan	Memberikan pembinaan terhadap pelaksana pelayanan agar memulai pelayanan sesuai dengan jam layanan.	√	√	√	√	2025	Direktur RSUD Bendan
3	Produk Layanan	Melakukan monitoring dan evaluasi kepada tim penyelenggara pelayanan agar produk layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	√	√	√	√	2025	Direktur RSUD Bendan

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara

kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan RSUD Bendan dapat dilihat melalui grafik berikut:

Gambar 2. Grafik Tren Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pada RSUD Bendan



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2020 hingga 2024 Semester II pada RSUD Bendan terjadi fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan namun demikian terdapat peningkatan dibanding periode sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli sampai dengan November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Bendan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang SANGAT BAIK dengan nilai SKM 99.83. Berdasar pada tren nilai SKM dari tahun 2020 sampai dengan Semester II Tahun 2024, nilai IKM pada RSUD Bendan menunjukkan fluktuasi persepsi pengguna layanan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan namun demikian terdapat peningkatan dibanding periode sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya/ Tarif, Waktu Pelayanan, dan Produk Layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan, Sarana Dan Prasarana, dan Penanganan Pengaduan.

Pekalongan, 30 November 2024

Direktur RSUD Bendan

Kota Pekalongan



dr. DWI HERI WIBAWA, M.Kes

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1, Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat
 Kuesioner SKM disebarakan melalui media website dengan tampilan sebagai berikut :

UNIT PELAYANAN PUBLIK & LAYANAN YANG TERSEDIA

--- Pilih unit pelayanan mualat ---

--- Pilih layanan ---

PROFIL RESPONDEN

Nama Perusahaan / Instansi / Perorangan

No HP

Alamat

Umur

< 20	20 - 29	30 - 39	40 - 49	≥ 50
------	---------	---------	---------	------

Jenis kelamin

LAKI - LAKI	PEREMPUAN
-------------	-----------

Pendidikan

SD/SEDERAJAT	SMP/SEDERAJAT	SMA/SMK/SEDERAJAT	DIPLOMA	SI	S2/S3	LA
--------------	---------------	-------------------	---------	----	-------	----

Pekerjaan

PNS/P3K	TNI/POLRI	KARYAWAN	WIRASWASTA	MAHASISWA/PELAJAR	LAINNYA
---------	-----------	----------	------------	-------------------	---------

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Tidak sesuai Point : 1	☹️
Kurang sesuai Point : 2	😞
Sesuai Point : 3	😊
Sangat sesuai Point : 4	😄

Unsur : Persyaratan

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Tidak mudah Point : 1	☹️
Kurang mudah Point : 2	😞
Mudah Point : 3	😊
Sangat mudah Point : 4	😄

Unsur : Prosedur

<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>Tidak cepat Poin: 1 </p> <p>Kurang cepat Poin: 2 </p> <p>Cepat Poin: 3 </p> <p>Sangat cepat Poin: 4 </p> <p>Unsur : Waktu Pelayanan</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?</p> <p>Sangat mahal Poin: 1 </p> <p>Cukup mahal Poin: 2 </p> <p>Murah Poin: 3 </p> <p>Gratis Poin: 4 </p> <p>Unsur : Biaya / Tarif</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?</p> <p>Tidak sesuai Poin: 1 </p> <p>Kurang sesuai Poin: 2 </p> <p>Sesuai Poin: 3 </p> <p>Sangat sesuai Poin: 4 </p> <p>Unsur : Produk Spesifikasi jenis Layanan</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>Tidak kompeten Poin: 1 </p> <p>Kurang kompeten Poin: 2 </p> <p>Kompeten Poin: 3 </p> <p>Sangat kompeten Poin: 4 </p> <p>Unsur : Kompetensi Pelaksana</p>
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>Tidak sopan dan ramah Poin: 1 </p> <p>Kurang sopan dan ramah Poin: 2 </p> <p>Sopan dan ramah Poin: 3 </p> <p>Sangat sopan dan ramah Poin: 4 </p> <p>Unsur : Perilaku Pelaksana</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>Buruk Poin: 1 </p> <p>Cukup Poin: 2 </p> <p>Baik Poin: 3 </p> <p>Sangat baik Poin: 4 </p> <p>Unsur : Sarana dan Prasarana</p>

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak ada Point: 1	
Ada tetapi tidak berfungsi Point: 2	
Berfungsi kurang maksimal Point: 3	
Dikelola dengan baik Point: 4	

Unsur: Penanganan Pengaduan

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan? (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu pelayanan, prosedur dan sebagainya)

Tidak transparan Point: 1	
Kurang transparan Point: 2	
Transparan Point: 3	
Sangat transparan Point: 4	

Unsur: Transparansi Pelayanan

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan? (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi, dan sebagainya)

Petugas tidak berintegritas Point: 1	
Petugas kurang berintegritas Point: 2	
Petugas berintegritas Point: 3	
Petugas sangat berintegritas Point: 4	

Unsur: Integritas Petugas Pelayanan

SARAN & MASUKAN

B I [Rich Text Editor Icons]

Kirim Data