



# Survey Kepuasan Masyarakat

**TRIWULAN I TAHUN 2023**



**Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan  
Pengembangan Daerah**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan dan masih banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap layanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat dan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bappppeda) Kabupaten Sumedang merupakan instansi pemerintahan yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang yang mempunyai tugas melakukan pelayanan di bidang perencanaan, Penelitian dan Pembangunan baik itu pelayanan yang diberikan kepada aparatur pemerintahan yang lain atau pelayanan kepada masyarakat/publik.

Untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah, maka diperlukan survei kepuasan masyarakat yang melibatkan aparatur pemerintah dari instansi lain maupun masyarakat umum, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pelayanan yang telah diberikan dalam menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas sesuai tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

## **B. TUJUAN**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **C. SASARAN**

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang untuk memperbaiki kinerja unit pelayanan guna meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas bagi warga masyarakat. Dalam kaitan itu pula, sebagai bentuk tanggung jawab dan transparansi serta mengikutsertakan warga masyarakat berperan positif dalam pembangunan, maka unit pelayanan yang dievaluasi kinerjanya terus dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan.

#### **D. RUANG LINGKUP**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2023, mencakup :

Unit pelayanan yang terpusat di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah, dengan rincian sebagai berikut :

- a. Kepala Badan
- b. Sekretariat
  1. Sub Bagian Umum
  2. Sub Bagian Keuangan
- c. Bidang Pemerintahan Dan Pembangunan Manusia
- d. Bidang Perekonomi Dan Sumber Daya Alam
- e. Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan
- f. Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah
- g. Bidang Penelitian dan Pengembangan.

#### **E. MANFAAT**

Dengan dilakukan SKM 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.;

## F. JADWAL

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Januari sampai Maret 2023.

Tabel 1.1  
Tabel Tahapan Kegiatan

No.	Nama Tahapan Kegiatan	Bulan/Tahun		
		Jan	Feb	Mar
1	2	3	4	5
1	Melaksanakan rapat internal persiapan survey kepuasan masyarakat			
2	Menyusun Rencana Kegiatan			
3	Pelaksanaan Survey			
4	Evaluasi			
5	Menyusun Rencana Tindak Lanjut			
6	Penyusunan Laporan Akhir			

## G. LANDASAN HUKUM

Dasar hukum yang mendasari penyusunan Survei kepuasan masyarakat (SKM) ini adalah peraturan perundang-undangan diantaranya adalah:

1. UU RI No. 16 Tahun 1997 tentang Statistik;
2. UU No 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);
3. UU Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355);
4. UU Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
5. UU Nomor. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58., tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)

6. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2005 No. 140, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4578);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
10. Peraturan Bupati Sumedang Nomor 58 Tahun 2010 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

#### **A. PELAKSANAAN**

Pada dasarnya pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik sudah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dengan tujuan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya, sedangkan bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

#### **B. TAHAPAN SURVEI**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **C. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Para pengguna pelayanan dilingkungan BAPPPEDA Kabupaten Sumedang. Pengguna pelayanan didefinisikan sebagai orang-orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;

2. Kuesioner melalui pengisian sendiri
3. Diskusi kelompok terfokus;
4. Kuesioner melalui Link/barcode

#### **D. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA**

Dari tabel diatas kami melakukan analisis dengan menggunakan 2 (dua) metode analisis antara lain :

1. Analisis Univariat
2. Analisis Bivariat

##### **I. Analisis Univariat**

Analisis Univariat merupakan analisis yang menggambarkan hasil dari penelitian berupa angka-angka. Dan berikut kami sajikan tabel hasil SKM triwulan IV tahun 2022 dan triwulan I tahun 2023 sebagai berikut :

Tabel 2.1  
Tabel Unsur SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)

<b>NO</b>	<b>UNSUR SKM</b>	<b>NRR TIV Thn 2022</b>	<b>NRR TI Thn 2023</b>	<b>Kenaikan / Penurunan</b>
U1	Persyaratan	3.077	3.403	0.326
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.154	3.364	0.210
U3	Waktu Penyelesaian	3.192	3.338	0.145
U4	Biaya/Tarif	3.462	3.818	0.357
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.192	3.403	0.210
U6	Kompetensi Pelaksana	3.231	3.468	0.237
U7	Perilaku Pelaksana	3.192	3.468	0.275
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.154	3.558	0.405
U9	Sarana dan Prasarana	2.731	3.805	1.074
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		<b>78.85</b>	<b>87,84</b>	<b>8.997</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>	<b>B</b>	
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>	

1. Jika melihat perbandingan nilai rata-rata antara NNR triwulan IV tahun 2022 dengan NNR triwulan I tahun 2023, semua unsur mengalami kenaikan yang cukup signifikan, dengan peningkatan nilai

mencapai 1 (satu) digit. Hal ini dikarenakan Bappppeda terus melakukan perbaikan disetiap unsur pelayanan publik.

2. Pada triwulan I tahun 2023 Nilai Tertinggi diperoleh Sarana Prasarana dengan nilai rata-rata 3.805 poin di bandingkan dengan tahun triwulan IV tahun 2022 dengan nilai rata-rata 2.731 kenaikannya sangat signifikan dengan nilai 1.074 poin.
3. Peningkatan nilai yang paling kecil dari unsur lainnya yaitu di peroleh dari Waktu Penyelesaian, dengan mengalami penikatan sebesar 0.145 jika dibandingkan triwulan IV tahun 2022. Hal ini dikarenakan banyaknya pekerjaan Bappppeda di triwulan I tahun 2023 yang menyita waktu, sehingga adanya keterlambatan waktu penyelesaian dalam pelayanan publik.
4. Unsur Persyaratan triwulan IV tahun 2022 memperoleh 3.077 poin dan triwulan I tahun 2023 memperoleh 3.403 sehingga terdapat kenaikan dari sebesar 0.326 poin.
5. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur triwulan IV tahun 2022 memperoleh 3.154 poin dan triwulan I tahun 2023 memperoleh 3.364 sehingga terdapat kenaikan dari sebesar 0.210 poin.
6. Unsur Biaya/Tarif triwulan IV tahun 2022 memperoleh 3.462 poin dan triwulan I tahun 2023 memperoleh 3.818 sehingga terdapat kenaikan dari sebesar 0.357 poin.
7. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan triwulan IV tahun 2022 memperoleh 3.192 poin dan triwulan I tahun 2023 memperoleh 3.403 sehingga terdapat kenaikan dari sebesar 0.210 poin.
8. Unsur Kompetensi Pelaksana triwulan IV tahun 2022 memperoleh 3.231 poin dan triwulan I tahun 2023 memperoleh 3.468 sehingga terdapat kenaikan dari sebesar 0.237 poin.
9. Unsur Perilaku Pelaksana triwulan IV tahun 2022 memperoleh 3.192 poin dan triwulan I tahun 2023 memperoleh 3.468 sehingga terdapat kenaikan dari sebesar 0.275 poin.

10. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan triwulan IV tahun 2022 memperoleh 3.154 poin dan triwulan I tahun 2023 memperoleh 3.558 sehingga terdapat kenaikan dari sebesar 0.405 poin.

Berdasarkan hasil analisis dari capaian triwulan I tahun 2023 seluruh unsur mengalami kenaikan sebesar 3.239 atau dengan nilai kenaikan IKM nye mencapai **8.997** poin.

## II. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat yang akan kami uraikan merupakan analisis hubungan antara unsur – unsur penilaian survey yang kami laksanakan sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan dengan Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur akan saling berhubungan dan saling menunjang dikarena di dalam unsur sistem, mekanisme Prosedur akan terdapat unsur persyaratan. Capaian kenaikan unsur persyaratan akan naik seiring dengan sistem, mekanisme prosedur yang simple dan sesuai.
2. Unsur Persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian menurut analisis yang kami laksanakan unsur ini sangat berhubungan dan ketergantungan dimana apabila persyaratan yang sudah ditentukan apabila sudah lengkap maka waktu penyelesaian akan relatif cepat.
3. Unsur persyaratan dengan unsur biaya/tarif dan unsur produk spesifikasi jenis layanan berdasarkan dari analisis yang kami laksanakan terdapat hubungan yaitu unsur persyaratan yang di buat tergantung dari ada tidak adanya biaya pelayanan dan persyaratan yang di tetapkan juga tergantung dari jenis produk layanan karena setiap jenis produk layanan akan berbeda persyaratannya, dimana unsur persyaratan harus jelas sesuai dengan unsur jenis layanan/produk layanan. Pada Sekretariat Kabupaten Sumedang unsur persyaratan dengan unsur produk jenis layanan sudah selaras.
4. Unsur Sistem, Mekanisme Prosedur dengan unsur waktu penyelesaian dan unsur produk jenis layanan dari hasil analisis saling berhubungan dan sudah cukup sesuai sehingga bisa mendongrak nilai survey kepuasan masyarakat dimana.

5. Unsur Kompetensi Pelaksana dengan unsur waktu penyelesaian, produk jenis layanan, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah cukup baik dimana unsur kompetensi pelaksana bisa mendorong unsur-unsur pelayanan yang lain capaiannya bisa lebih baik.
6. Unsur Perilaku Pelaksana sangat berhubungan secara langsung dengan semua unsur layanan sehingga perilaku pelaksana merupakan bagian penting pada proses pelayanan. Perilaku pelayana Setda Kabupaten Sumedang dengan penerapan budaya layanan 3S (Senyum, Salam, Sapa), budaya perilaku berpakaian yang rapih dan lengkap unsur perilaku pelaksana untuk tahun 2023 menunjukkan kenaikan nilai yang cukup baik.

Questioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan kementerian PANRB RI nomor 14 Tahun 2017. Penentuan jumlah responden ditentukan dengan menggunakan rumus jumlah unsur pelayanan ditambah 1 (satu) dikalikan 10  $(9+1) \times 25 = 25,0$ , sehingga jumlah reponden yang dibutuhkan adalah minimal 25 (Dua puluh lima) orang responden.

Sedangkan nilai tertimbang ditentukan dengan rumus : 1 (satu) dibagi jumlah unsur pelayanan yaitu  $1/9 = 0,11$ . Selanjutnya data diolah dengan statistik untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat melalui penilaian di unit-unit penyelenggara pelayanan.

#### **E. PENYUSUNAN LAPORAN**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan penyelenggara pelayanan di Bappppeda Kabupaten Sumedang. Laporan ini akan menjadi dokumen untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan sekaligus mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan di lingkungan Bappppeda Kabupaten Sumedang.

## **BAB III**

### **LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **A. PERSIAPAN SURVEI**

##### **1. Tahap Persiapan**

Aktifitas yang dilaksanakan pada tahapan ini yaitu :

a. Penerbitan SK TIM Pelaksana Kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di BAPPPEDA Kabupaten Sumedang.

b. Penyiapan bahan

##### 1. Quesioner

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan quesioner se sesuai dengan format yang telah baku dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

##### 2. Bagian dari Quesioner

Quesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I. :

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II :

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat jugaditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

Bagian III :

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan

dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi

### 3. Bentuk Jawaban

Pengolahan data SKM pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan diisikan dalam tabel pengolahan data SKM.

Setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Untuk katagori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai 3 (tiga), sangat baik diberi nilai pesepsi 4 (empat).

#### c. Menentukan Kriteria Responden

Kriteria untuk Responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari aparatur pemerintahan yang datang ke kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah untuk melakukan konsultasi atau pelayanan perencanaan pembangunan, perencanaan penganggaran dan juga masyarakat/publik yang memerlukan pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang. Adapun jumlah responden yang ditargetkan setiap bulannya adalah sebanyak 150 orang. para pengguna pelayanan dilingkungan BAPPPEDA Kabupaten Sumedang. Pengguna pelayanan didefinisikan sebagai orang-orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan (Lampiran II)** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan  $dk = 1$ , taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

$N$  = populasi

$P$  (populasi menyebar normal) =  $Q = 0,5$

$d = 0,0$

**d. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan di kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang yang berlokasi di Kawasan Pusat Pemerintahan Kabupaten Sumedang jalan Prabu Gajah Agung No. 09 Sumedang yang dilaksanakan pada triwulan I tahun 2023, yaitu bulan Januari sampai dengan Maret 2023 atau 3 (tiga) bulan.

**e. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui website atau barcode link sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

## BAB IV

### LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

#### A. PENGUKURAN SKALA LIKERT

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar hasil antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel 4.1

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

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL (NI)</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)</b>	<b>MUTU PELAYANAN (x)</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN (y)</b>
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

### 1. Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

#### 1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner. Adapun jumlah nilai per unsur pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2  
 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan  
 Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan  
 Daerah Kabupaten Sumedang  
 (hasil survei Triwulan I periode tahun 2023)

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Persyaratan	262
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	259
3	Waktu Pelayanan	257
4	Biaya/Tarip	294
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	262
6	Kompentensi Pelaksana	267
7	Perilaku Pelayanan	267
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	274
9	Sarana dan Prasarana	293

## 2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden (77). Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3  
 Jumlah Nilai Rata Rata Per Unsur Pelayanan  
 Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan  
 Daerah Kabupaten Sumedang  
 (hasil survei Triwulan I periode tahun 2023)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3.403
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.364
3	Waktu Pelayanan	3.338
4	Biaya/Tarip	3.818
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.403
6	Kompetensi Pelayanan	3.468
7	Perilaku Pelaksana	3.468
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.558
9	Sarana dan Prasarana	3.805

### 3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu  $1/9$  atau  $0.11$ . Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan  
 Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan  
 Daerah Kabupaten Sumedang  
 (hasil survei Triwulan I periode tahun 2023)

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	0.378
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.374
3	Waktu Pelayanan	0.371
4	Biaya/Tarip	0.424
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.378
6	Kompentensi Pelayanan	0.385
7	Perilaku Pelayanan	0.385
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.395
9	Sarana dan Prasarana	0.423
<b>JUMLAH</b>		<b>3.514</b>

#### 4. Konversi Indeks

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang dengan nilai dasar 25. Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh **3.514** adalah :  $3.514 \times 25$  (nilai dasar) = **87.84** Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 4.5  
Konversi Indeks

Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
<b>25.00 – 64.99</b>	D	Tidak baik
<b>65.00 – 76.60</b>	C	Kurang baik
<b>76.61 – 88.30</b>	B	Baik
<b>88,31 – 100,00</b>	A	Sangat baik

Sehingga nilai SKM yang mencapai **87.84** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 4.5, maka Mutu Pelayanan adalah **B** dengan kinerja **BAIK**.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan I tahun 20223 atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang, dapat disimpulkan bahwa :

- a) Mutu pelayanan yang diberikan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sumedang masuk dalam kategori **B**.
- b) Kinerja pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Sumedang masuk dalam kategori **Baik**.

Dari hasil survei, diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah masuk ke dalam kategori Sangat Baik, namun demikian masih perlu dilakukan upaya-upaya yang dapat lebih mendorong pada peningkatan kualitas pelayanan. Karena hal tersebut, maka perlu dilakukan pembenahan di berbagai unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang.

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan, masih ada beberapa unsur yang dirasakan hasilnya masih kurang baik. Adapun 3 unsur yang nilai yang mengalami penurunan yaitu :

- 1) Unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai peningkatan paling kecil yaitu 0.145 dibandingkan triwulan IV tahun 2022.
- 2) Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang masih kecil peningkatannya yaitu 0.210 dibandingkan triwulan IV tahun 2022.

Sehubungan dengan unsur-unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang, khususnya 3 nilai yang mengalami peningkatan rendah, maka akan dilakukan beberapa usaha perbaikan sebagai berikut:

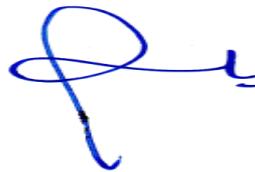
- 1) Meningkatkan disiplin pegawai dalam pemberlakuan jam kerja dan juga dalam melaksanakan pelayanan, serta memberikan yang *responsive* kepada penerima layanan.

- 2) Meningkatkan kemampuan petugas dengan memberikan bimbingan-bimbingan teknis maupun pelatihan-pelatihan yang diharapkan dapat meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.
- 3) Melakukan perbaikan pelayanan dengan lebih memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap melakukan pelayanan.
- 4) Melakukan perbaikan tentang sosialisai dan publikasi kepada pengguna layanan baik melalui media offline (papan informasi, spanduk, banner dsb) dan media online (website, Whatsapp, Instagram dsb).

Demikian laporan hasil survey kepuasan masyarakat ini, semoga dapat dijadikan motivasi bagi seluruh karyawan dan karyawan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang dalam upaya lebih meningkatkan pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Semoga survei ini dapat dilaksanakan secara berkesinambungan dan berdampak pada peningkatan kualitas perencanaan pembangunan daerah.

Sumedang, April 2022

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan,  
Penelitian dan Pengembangan Daerah  
Kabupaten Sumedang,



**Hj. TUTI RUSWATI, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19690212 198903 2 005



NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	1	1	1	4	2	3	3	3	4	
75	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
76	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
77	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
$\Sigma$ Nilai Per Unsur	262	259	257	294	262	267	267	274	293	
NRR Per Unsur	3.403	3.364	3.338	3.818	3.403	3.468	3.468	3.558	3.805	
NRR Tertimbang Per Unsur	0.378	0.374	0.371	0.424	0.378	0.385	0.385	0.395	0.423	*)
<b>SKM Unit Pelayanan</b>										**)
										<b>3.514</b>
										<b>87.84</b>

**Keterangan:**

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x 1/9 Per Unsur
- \*) = Jumlah NRR SKM Tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.403
U2	Prosedur	3.364
U3	Waktu Pelayanan	3.338
U4	Biaya/Tarif	3.818
U5	Produk layanan	3.403
U6	Kompetensi Pelayanan	3.468
U7	Perilaku Pelaksana	3.468
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.558
U9	Sarana dan Prasarana	3.805

**SKM UNIT PELAYANAN : 87.84**

**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 - 64,99

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH



**HJ. TUTI RUSWATI, S.Sos, M.Si**

Pembina Tk.I

NIP. 19690212 198903 2 005

# HASIL QUESTIONER SURVER KEPUASAN MASYARAKAT (OFFLINE)

 <p><b>Survey Kepuasan Masyarakat</b></p> <p>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah</p>	<p>Tanggal Survei : 15-03-2023 Jam Survei : 11.30</p> <p>Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> LAKI-LAKI <input type="checkbox"/> PEREMPUAN</p> <p>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</p> <p>Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA : _____</p> <p>Usia : 30 TAHUN</p> <p>Jenis Pelayanan : KOPERASI KEWAJALAN</p>	<p><b>Pendapat Responden Tentang Pelayanan</b> (Berilah nilai sesuai jawaban responden)</p> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya ? <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <input type="checkbox"/> Tidak Mudah <input type="checkbox"/> Kurang Mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Sangat Mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <input type="checkbox"/> Tidak Cepat <input type="checkbox"/> Kurang Cepat <input type="checkbox"/> Cepat <input type="checkbox"/> Sangat Cepat</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/hari dalam pelayanan ? <input type="checkbox"/> Sangat Mahal <input type="checkbox"/> Cukup Mahal <input type="checkbox"/> Mahal <input type="checkbox"/> Gaji</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ? <input type="checkbox"/> Tidak Kompeten <input type="checkbox"/> Kurang Kompeten <input type="checkbox"/> Kompeten <input type="checkbox"/> Sangat Kompeten</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? <input type="checkbox"/> Tidak Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Kurang Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Sangat Sopan Dan Ramah</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas dan prasarana ? <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Sangat Baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengimanan penggunaan anggaran ? <input type="checkbox"/> Tidak Ada <input type="checkbox"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi <input type="checkbox"/> Berfungsi Kurang Maksimal <input type="checkbox"/> Ditaklola Dengan Baik</p> <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseluruhan pelayanan kami ? <input type="checkbox"/> Tidak Puas <input type="checkbox"/> Puas</p> <p>11. Bantu kami untuk lebih baik, silakan tuliskan Saran/Masukan Anda</p>	<p><b>Terima Kasih Atas Kunjungan Anda</b></p>  <p>Informasi Pelayanan</p> <p>Website : <a href="http://www.kabupatensumedang.go.id">www.kabupatensumedang.go.id</a> Instagram &amp; Facebook : @kabupatensumedang Twitter : @kabupatensumedang @kabupatensumedang</p> 
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 <p><b>Survey Kepuasan Masyarakat</b></p> <p>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah</p>	<p>Tanggal Survei : 16-05-2023 Jam Survei : 09.00</p> <p>Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> LAKI-LAKI <input type="checkbox"/> PEREMPUAN</p> <p>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</p> <p>Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA : _____</p> <p>Usia : _____</p> <p>Jenis Pelayanan : _____</p>	<p><b>Pendapat Responden Tentang Pelayanan</b> (Berilah nilai sesuai jawaban responden)</p> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya ? <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <input type="checkbox"/> Tidak Mudah <input type="checkbox"/> Kurang Mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Sangat Mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <input type="checkbox"/> Tidak Cepat <input type="checkbox"/> Kurang Cepat <input type="checkbox"/> Cepat <input type="checkbox"/> Sangat Cepat</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/hari dalam pelayanan ? <input type="checkbox"/> Sangat Mahal <input type="checkbox"/> Cukup Mahal <input type="checkbox"/> Mahal <input type="checkbox"/> Gaji</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ? <input type="checkbox"/> Tidak Kompeten <input type="checkbox"/> Kurang Kompeten <input type="checkbox"/> Kompeten <input type="checkbox"/> Sangat Kompeten</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? <input type="checkbox"/> Tidak Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Kurang Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Sangat Sopan Dan Ramah</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas dan prasarana ? <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Sangat Baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengimanan penggunaan anggaran ? <input type="checkbox"/> Tidak Ada <input type="checkbox"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi <input type="checkbox"/> Berfungsi Kurang Maksimal <input type="checkbox"/> Ditaklola Dengan Baik</p> <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseluruhan pelayanan kami ? <input type="checkbox"/> Tidak Puas <input type="checkbox"/> Puas</p> <p>11. Bantu kami untuk lebih baik, silakan tuliskan Saran/Masukan Anda</p> <p>Saran: <i>Sangat cepat baik</i></p>	<p><b>Terima Kasih Atas Kunjungan Anda</b></p>  <p>Informasi Pelayanan</p> <p>Website : <a href="http://www.kabupatensumedang.go.id">www.kabupatensumedang.go.id</a> Instagram &amp; Facebook : @kabupatensumedang Twitter : @kabupatensumedang @kabupatensumedang</p> 
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 <p><b>Survey Kepuasan Masyarakat</b></p> <p>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah</p>	<p>Tanggal Survei : 16-3-2023 Jam Survei : 11.45</p> <p>Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> LAKI-LAKI <input type="checkbox"/> PEREMPUAN</p> <p>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</p> <p>Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA : _____</p> <p>Usia : 27 thn</p> <p>Jenis Pelayanan : KOPERASI KEWAJALAN</p>	<p><b>Pendapat Responden Tentang Pelayanan</b> (Berilah nilai sesuai jawaban responden)</p> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya ? <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <input type="checkbox"/> Tidak Mudah <input type="checkbox"/> Kurang Mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Sangat Mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <input type="checkbox"/> Tidak Cepat <input type="checkbox"/> Kurang Cepat <input type="checkbox"/> Cepat <input type="checkbox"/> Sangat Cepat</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/hari dalam pelayanan ? <input type="checkbox"/> Sangat Mahal <input type="checkbox"/> Cukup Mahal <input type="checkbox"/> Mahal <input type="checkbox"/> Gaji</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ? <input type="checkbox"/> Tidak Kompeten <input type="checkbox"/> Kurang Kompeten <input type="checkbox"/> Kompeten <input type="checkbox"/> Sangat Kompeten</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? <input type="checkbox"/> Tidak Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Kurang Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Sangat Sopan Dan Ramah</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas dan prasarana ? <input checked="" type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Sangat Baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengimanan penggunaan anggaran ? <input type="checkbox"/> Tidak Ada <input type="checkbox"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi <input type="checkbox"/> Berfungsi Kurang Maksimal <input type="checkbox"/> Ditaklola Dengan Baik</p> <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseluruhan pelayanan kami ? <input type="checkbox"/> Tidak Puas <input type="checkbox"/> Puas</p> <p>11. Bantu kami untuk lebih baik, silakan tuliskan Saran/Masukan Anda</p> <p>Untuk pelayanan di Kabupaten</p>	<p><b>Terima Kasih Atas Kunjungan Anda</b></p>  <p>Informasi Pelayanan</p> <p>Website : <a href="http://www.kabupatensumedang.go.id">www.kabupatensumedang.go.id</a> Instagram &amp; Facebook : @kabupatensumedang Twitter : @kabupatensumedang @kabupatensumedang</p> 
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

 <p><b>Survey Kepuasan Masyarakat</b></p> <p>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah</p>	<p>Tanggal Survei : 16-05-2023 Jam Survei : _____</p> <p>Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> LAKI-LAKI <input type="checkbox"/> PEREMPUAN</p> <p>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</p> <p>Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRUSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA : _____</p> <p>Usia : 40</p> <p>Jenis Pelayanan : Laki-laki</p>	<p><b>Pendapat Responden Tentang Pelayanan</b> (Berilah nilai sesuai jawaban responden)</p> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanannya ? <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Mudah <input type="checkbox"/> Kurang Mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Sangat Mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? <input type="checkbox"/> Tidak Cepat <input type="checkbox"/> Kurang Cepat <input type="checkbox"/> Cepat <input type="checkbox"/> Sangat Cepat</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/hari dalam pelayanan ? <input type="checkbox"/> Sangat Mahal <input type="checkbox"/> Cukup Mahal <input type="checkbox"/> Mahal <input type="checkbox"/> Gaji</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ? <input type="checkbox"/> Tidak Kompeten <input type="checkbox"/> Kurang Kompeten <input type="checkbox"/> Kompeten <input type="checkbox"/> Sangat Kompeten</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? <input type="checkbox"/> Tidak Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Kurang Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Sangat Sopan Dan Ramah</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas dan prasarana ? <input checked="" type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Sangat Baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengimanan penggunaan anggaran ? <input type="checkbox"/> Tidak Ada <input type="checkbox"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi <input type="checkbox"/> Berfungsi Kurang Maksimal <input type="checkbox"/> Ditaklola Dengan Baik</p> <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseluruhan pelayanan kami ? <input type="checkbox"/> Tidak Puas <input type="checkbox"/> Puas</p> <p>11. Bantu kami untuk lebih baik, silakan tuliskan Saran/Masukan Anda</p> <p>Pelayanan lebih baik lagi</p>	<p><b>Terima Kasih Atas Kunjungan Anda</b></p>  <p>Informasi Pelayanan</p> <p>Website : <a href="http://www.kabupatensumedang.go.id">www.kabupatensumedang.go.id</a> Instagram &amp; Facebook : @kabupatensumedang Twitter : @kabupatensumedang @kabupatensumedang</p> 
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>Survey Kepuasan Masyarakat</b></p>  <p>INSTITUT MEDIAL</p> <p>PENERBITAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah</p>	<p>Tanggal Survei : _____ Jam Survei : _____</p> <p>Jenis Kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> LAKI-LAKI <input type="checkbox"/> PEREMPUAN</p> <p>Pendidikan : <input checked="" type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3</p> <p>Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUHAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA <i>laporan</i></p> <p>Usia : <i>29 th</i></p> <p>Jenis Pelayanan : <i>Kontinuas, hebag omem</i></p>	<p><b>Pendapat Responden Tentang Pelayanan</b> (Berilah tanda centok sesuai jawaban responden)</p> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemeliharaan Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Mudah <input type="checkbox"/> Kurang Mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Cepat <input type="checkbox"/> Kurang Cepat <input type="checkbox"/> Cepat <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Cepat</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keakuratan biaya tarif dalam pelayanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Mahal <input type="checkbox"/> Cukup Mahal <input type="checkbox"/> Mahal <input type="checkbox"/> Gakta</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan produk/pelayanan antara yang ditawarkan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input type="checkbox"/> Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Kompeten <input type="checkbox"/> Kurang Kompeten <input type="checkbox"/> Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Kompeten</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Kurang Sopan Dan Ramah <input type="checkbox"/> Sopan Dan Ramah <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sopan Dan Ramah</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas dan pelayanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Buruk <input type="checkbox"/> Cukup <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/pengguna pelayanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Ada <input type="checkbox"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi <input type="checkbox"/> Berfungsi Kurang Maksimal <input checked="" type="checkbox"/> Dibarengi Dengan Baik</p> <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang standarisasi pelayanan kami ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai</p> <p>11. Bantu kami untuk lebih baik, silakan tuliskan saran/masukan Anda <i>lebih baik Tingkatkan lagi</i></p>	<p><b>Terima Kasih</b> Atas Kunjungan Anda</p>  <p>BAPPPEDA KABUPATEN SUMEDANG BISAP</p> <p>Informasi Pelayanan</p> <p>Website : www.sumedangkab.go.id www.bapppeda.sumedangkab.go.id Telp : 0261-8510000 @bapppedasum</p> <p>Scan Barcode</p> 
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------