



Survey Kepuasan Masyarakat

SEMESTER I dan II TAHUN 2022



**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) Semester I-II Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Sumedang Tahun 2022, 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 Tahun 2022 dilaksanakan pada bulan Januari sampai Desember 2022.

No.	Nama Tahapan Kegiatan	Bulan/Tahun											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
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 Tahun 2021 dan tahun 2022 sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NRR Thn 2021	NRR Thn 2022	Kenaikan / Penurunan
U1	Persyaratan	3,320	3,333	0.013
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,360	3,452	0.092
U3	Waktu Penyelesaian	3,280	3,452	0.172
U4	Biaya/Tarif	4,000	3,952	(0.048)
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,280	3,429	0.149
U6	Kompetensi Pelaksana	3,400	3,548	0.148
U7	Perilaku Pelaksana	3,440	3,524	0.084
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,480	3,452	(0.028)
U9	Sarana dan Prasarana	3,600	3,429	(0.171)
Indeks Kepuasan Masyarakat		85,69	87,70	2.010

Mutu Pelayanan	B	B	
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK	BAIK	

1. Pada Tahun 2022 Nilai Tertinggi diperoleh dari Waktu Penyelesaian dan Sarana Prasarana dengan nilai rata-rata 3.441 poin. Dan di bandingkan dengan tahun 2021 kenaikan pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan kenaikannya sangat Signifikan 0,171 poin.
2. Nilai terendah di peroleh dari Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yang mengalami penurunan sebesar (0.028) jika dibandingkan tahun 2021. Selanjutnya nilai terendah juga di peroleh dari Biaya/Tarif, hal ini di tunjukkan dengan adanya penurunan jika dibandingkan tahun 2021 sebesar (0.048), yang mana ini menunjukkan adanya pelayanan yang harus mengeluarkan biaya. Akan tetapi di Bappppeda sendiri tidak ada pelayanan yang harus mengeluarkan biaya/tarif.
3. Unsur Persyaratan tahun 2022 memperoleh 3,333 poin terdapat kenaikan dari tahun 2021 sebesar 0.013 poin.
4. Unsur Mekanisme dan Prosedur Tahun 2022 memperoleh 3,452 poin dan terdapat kenaikan dari tahun 2021 sebesar 0.092 poin.
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tahun 2022 memperoleh 3,429 poin terdapat kenaikan dari tahun 2021 sebesar 0.149 poin.
6. Unsur Kompetensi Pelaksana tahun 2022 memperoleh 3,548 poin terdapat kenaikan dari tahun 2021 sebesar 0,148 poin.
7. Unsur Perilaku Pelaksana tahun 2022 memperoleh 3,524 poin terdapat kenaikan dari tahun 2021 sebesar 0,84 poin.
8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan tahun 2022 memperoleh 3,452 poin terdapat penurunan dari tahun 2021 sebesar (0.028) poin.
9. Unsur Sarana dan Prasarana tahun 2022 memperoleh 3,429 poin terdapat penurunan dari tahun 2021 sebesar (0.171) poin.

Berdasarkan hasil analisis dari capaian tahun 2022 seluruh unsur mengalami kenaikan **2.010** poin. Dengan demikian untuk capaian target pada tahun 2022 melebihi target.

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 2022 menunjukkan kenaikan nilai yang cukup baik.

Quesioner 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 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 juga ditambahkan 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 persepsi 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 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

λ^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 bulan Januari sampai dengan Desember 2022 atau 12 (dua belas) bulan dan atau 4 (empat) triwulan.

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:

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

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 100,00	A	Sangat baik

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 III
Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan
Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan
Daerah Kabupaten Sumedang
(hasil survei Semester I-II periode tahun 2022)

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Persyaratan	140
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	145
3	Waktu Pelayanan	145
4	Biaya/Tarip	166
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	144
6	Kompetensi Pelaksana	149
7	Perilaku Pelayanan	148
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	145
9	Sarana dan Prasarana	144

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

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden (45). Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah adalah sebagai berikut :

Tabel IV
Jumlah Nilai Rata Rata Per Unsur Pelayanan
Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan
Daerah Kabupaten Sumedang
(hasil survei Semester I-II periode tahun 2022)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3.3333
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.4524
3	Waktu Pelayanan	3.4524
4	Biaya/Tarip	3.9524
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.4286
6	Kompetensi Pelayanan	3.5476
7	Perilaku Pelaksana	3.5238
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.4524
9	Sarana dan Prasarana	3.4286

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 V
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan
Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan
Daerah Kabupaten Sumedang
(Hasil Survey Semester I-II Periode tahun 2022)

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	0.370
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.383
3	Waktu Pelayanan	0.383
4	Biaya/Tarip	0.439
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.381
6	Kompentensi Pelayanan	0.394
7	Perilaku Pelayanan	0.391
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.383
9	Sarana dan Prasarana	0.381
JUMLAH		3.508

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 **3.508** adalah : 3.508×25 (nilai dasar) = **87.70** Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel VI
Konversi Indeks

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

Sehingga nilai SKM yang mencapai **87.70** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel II, maka Mutu Pelayanan adalah **B** dengan kinerja **BAIK**.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai penurunan (0.028) dibandingkan tahun 2021.
- 2) Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai penurunan (0.171) dibandingkan tahun 2021.
- 3) Unsur Biaya/Tarif dengan nilai penurunan (0.048) dibandingkan tahun 2021.

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

- 1) Meningkatkan kemampuan petugas dengan memberikan bimbingan-bimbingan teknis maupun pelatihan-pelatihan yang diharapkan dapat meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.
- 2) Melakukan perbaikan pelayanan dengan lebih memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap melakukan pelayanan.
- 3) Meningkatkan disiplin pegawai dalam pemberlakuan jam kerja dan juga dalam melaksanakan pelayanan.

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, 28 Desember 2022

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



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

LAMPIRAN

TABEL NILAI UNSUR PELAYANAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I-II TAHUN 2022

NOMOR RESPOND EN	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	1	1	1	4	1	1	3	1	2		
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
8	3	3	4	4	3	4	3	3	4		
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	3	4	3	4	3	4	4		
12	3	3	2	4	3	3	3	4	4		
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
22	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
23	3	3	3	3	3	3	3	4	2		
24	3	3	2	3	3	3	3	3	2		
25	3	3	4	4	3	3	3	2	2		
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
28	3	3	3	3	3	4	3	3	2		
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
31	3	3	4	4	3	3	3	4	2		
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
33	3	3	3	3	3	4	3	4	2		
34	3	3	3	3	4	3	3	3	4		
35	3	3	3	3	4	3	3	3	2		
36	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
37	3	4	4	4	3	4	4	3	4		
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
40	3	3	3	3	3	3	4	3	2		
41	3	3	4	3	3	3	3	3	1		
42	3	4	3	4	4	3	4	3	4		
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
44	3	3	3	4	3	4	3	3	4		
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
∑ Nilai Per Unsur	140	145	145	166	144	149	148	145	144		
NRR Per Unsur	3.333	3.452	3.452	3.952	3.429	3.548	3.524	3.452	3.429		
NRR Tertimbang Per Unsur	0.370	0.384	0.384	0.439	0.381	0.394	0.392	0.384	0.381	*)	3.508
SKM Unit Pelayanan										**)	87.7

Keterangan:			No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d U9	=	Unsur-unsur Pelayanan	U1	Persyaratan	3.333
- NRR	=	Nilai Rata-rata	U2	Prosedur	3.452
- SKM	=	Survei Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Pelayanan	3.452
- NRR Per Unsur	=	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi	U4	Biaya/Tarif	3.952
- NRR Tertimbang	=	NRR Per Unsur x 1/9	U5	Produk layanan	3.429
Per Unsur			U6	Kompetensi Pelayanan	3.548
- *)	=	Jumlah NRR SKM Tertimbang	U7	Perilaku Pelaksana	3.524
- **)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25	U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.452
			U9	Sarana dan Prasarana	3.429
SKM UNIT PELAYANAN : 87.70					
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>Survey Kepuasan Masyarakat</p>  <p>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah</p>	<p>Tanggal Survei : _____ Jam Survei : _____</p> <p>Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> LAKI-LAKI <input checked="" type="checkbox"/> PEREMPUAN</p> <p>Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3</p> <p>Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA : _____</p> <p>Usia : 40</p> <p>Jenis Pelayanan : Kecamatan</p>	<p style="text-align: center;">Pendapat Responden Tentang Pelayanan <small>(Beri tanda centok sesuai jawaban responden)</small></p> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian 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 pemahaman 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 kewajaran biaya/harfis dalam pelayanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Mahal <input type="checkbox"/> Cukup Mahal <input type="checkbox"/> Mahal <input checked="" type="checkbox"/> Cerdas</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input checked="" 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 prasana ?*</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 layanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Ada <input type="checkbox"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi <input type="checkbox"/> Berfungsi Kurang Maksimal <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola Dengan Baik</p> <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseluruhan pelayanan kami ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Puas <input checked="" type="checkbox"/> Puas</p> <p>11. Bantu kami untuk lebih baik, alakan tuliskan Saran/Masukan Anda 6002066</p>	<p style="text-align: center;">Terima Kasih Atas Kunjungan Anda</p>  <p style="text-align: center;">Informasi Pelayanan</p> <p>Website : www.bapppeda.kabupatensumedang.go.id Instagram & Facebook : @bapppeda.sumedang Twitter : @bapppeda</p>
--	--	--	---	--	---

<p>Survey Kepuasan Masyarakat</p>  <p>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah</p>	<p>Tanggal Survei : Desember 2021 Jam Survei : _____</p> <p>Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> LAKI-LAKI <input checked="" type="checkbox"/> PEREMPUAN</p> <p>Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3</p> <p>Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSSAHA <input checked="" type="checkbox"/> LAINNYA : _____</p> <p>Usia : 17</p> <p>Jenis Pelayanan : _____</p>	<p style="text-align: center;">Pendapat Responden Tentang Pelayanan <small>(Beri tanda centok sesuai jawaban responden)</small></p> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman 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 kewajaran biaya/harfis dalam pelayanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Mahal <input type="checkbox"/> Cukup Mahal <input type="checkbox"/> Mahal <input checked="" type="checkbox"/> Cerdas</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input checked="" 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 prasana ?*</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 layanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Ada <input type="checkbox"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi <input type="checkbox"/> Berfungsi Kurang Maksimal <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola Dengan Baik</p> <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseluruhan pelayanan kami ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Puas <input checked="" type="checkbox"/> Puas</p> <p>11. Bantu kami untuk lebih baik, alakan tuliskan Saran/Masukan Anda Pelayanan lebih baik</p>	<p style="text-align: center;">Terima Kasih Atas Kunjungan Anda</p>  <p style="text-align: center;">Informasi Pelayanan</p> <p>Website : www.bapppeda.kabupatensumedang.go.id Instagram & Facebook : @bapppeda.sumedang Twitter : @bapppeda</p>
--	---	---	---	---	--

<p>Survey Kepuasan Masyarakat</p>  <p>PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah</p>	<p>Tanggal Survei : Desember 2021 Jam Survei : 18.30</p> <p>Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> LAKI-LAKI <input checked="" type="checkbox"/> PEREMPUAN</p> <p>Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input checked="" type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3</p> <p>Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input checked="" type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSSAHA <input type="checkbox"/> LAINNYA : _____</p> <p>Usia : 38</p> <p>Jenis Pelayanan : Rapat</p>	<p style="text-align: center;">Pendapat Responden Tentang Pelayanan <small>(Beri tanda centok sesuai jawaban responden)</small></p> <p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian 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 pemahaman 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 kewajaran biaya/harfis dalam pelayanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat Mahal <input type="checkbox"/> Cukup Mahal <input type="checkbox"/> Mahal <input checked="" type="checkbox"/> Cerdas</p> <p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Sesuai <input type="checkbox"/> Kurang Sesuai <input checked="" 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 prasana ?*</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 layanan ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Ada <input type="checkbox"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi <input type="checkbox"/> Berfungsi Kurang Maksimal <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola Dengan Baik</p> <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseluruhan pelayanan kami ?*</p> <p><input type="checkbox"/> Tidak Puas <input checked="" type="checkbox"/> Puas</p> <p>11. Bantu kami untuk lebih baik, alakan tuliskan Saran/Masukan Anda Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi</p>	<p style="text-align: center;">Terima Kasih Atas Kunjungan Anda</p>  <p style="text-align: center;">Informasi Pelayanan</p> <p>Website : www.bapppeda.kabupatensumedang.go.id Instagram & Facebook : @bapppeda.sumedang Twitter : @bapppeda</p>
--	---	--	---	---	---