



PEMERINTAH PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II Tahun 2021



BAPPEDA
KALTIM

*Berani untuk
Kalimantan Timur
Berdaulat*

KATA PENGANTAR



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di unit layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Semester II Tahun 2021 ini merupakan kelanjutan dari survei pada tahun sebelumnya. Pelaksanaan kegiatan ini merupakan respon dari pelaksanaan PermenPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebagai penyelenggara pelayanan publik, dalam pelaksanaannya terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat. Berbagai terobosan dan inovasi dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*), serta perbaikan dalam pelayanan publik senantiasa selalu dilaksanakan guna meningkatkan kualitas dan kuantitas dari pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan pelayanan publik ini berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik, dimana tingkat kepuasan masyarakat ini dapat diketahui melalui pengukuran terhadap unsur-unsur pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik, senantiasa menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan dengan tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, diharapkan dapat menghasilkan data atau informasi mengenai tingkat persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan, baik itu kelemahan, kekurangan dan masalah yang ada di unit layanan Bappeda Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur, sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan atau kebijakan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami sadari masih belum sempurna dan masih memerlukan perbaikan-perbaikan kedepannya, oleh karena itu masukan-masukan, baik itu saran maupun kritik yang membangun senantiasa kami terima dengan tangan terbuka. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukan.

Samarinda, 30 Desember 2021

Kepala,



Dr. Ir. H. M. ASWIN, M. M.

Pembina Utama Madya

Nip. 19630216 198803 1 008



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan	3
1.3. Sasaran	3
1.4. Ruang Lingkup.....	3
BAB II METODE PENGUKURAN	
2.1 Tahapan Pelaksanaan Survei	4
2.2 Variabel Survei.....	4
2.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1 Bagian Dari Kueisioner	10
3.2 Profil Responden	10
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	20
4.2 Saran	20
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL

1.	Skala dan Kriteria Jawaban	6
2.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	8
3.	Nilai Unsur SKM	8
4.	Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat per Responden Terhadap Pelayanan Publik Semester II Tahun 2021	13
5.	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	16
6.	Kategori Unsur Pelayanan	17
7.	Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan	18

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR		
1.	Jenis Kelamin Responden	11
2.	Usia Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	11
3.	Tingkat Pendidikan Responden	12
4.	Pekerjaan Responden.....	12



BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan pada Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PP nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman penyusunan survei pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur ini berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik.

Pelayanan publik sebagai salah satu aspek pelayanan pemerintah kepada masyarakat merupakan salah satu sasaran yang harus dicapai pemerintah dalam melaksanakan reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan harus memberikan dampak yang luas terhadap perbaikan pelayanan publik di daerah, sehingga diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang diterima masyarakat telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sekaligus berdampak signifikan terhadap perbaikan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik, pada saat ini dalam pelaksanaannya masih belum dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Keadaan ini dapat diketahui dari munculnya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan secara lisan, melalui media massa maupun jaringan sosial, sehingga hal ini dapat memberikan dampak terhadap penurunan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali citra pemerintah di mata masyarakat karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat dibangun kembali. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi juga mempertanyakan mutu atau kualitas dari layanan



publik tersebut, oleh karena itu pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik, berkualitas, efektif, efisien dan berkelanjutan.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik baik yang secara langsung menyentuh masyarakat maupun tidak langsung dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat.

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

Untuk mengetahui sejauhmana penyelenggaraan pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, maka diperlukan pengukuran serta upaya untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar disesuaikan dengan perkembangan zaman serta harapan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja lembaganya. Evaluasi ini berwujud pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur. IKM diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan IKM ini akan kami jadikan salah satu tolok ukur perbaikan pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur agar semakin baik, efisien dan efektif.



1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Mengidentifikasi kelemahan, kekurangan dan masalah yang ada dalam pelayanan publik terhadap masyarakat ataupun unit layanan OPD lainnya.
2. Mengetahui tingkat persepsi dan partisipasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dalam menilai kinerja penyelenggaraan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah provinsi Kalimantan timur.
3. Mendapatkan masukan atau rekomendasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan/kebijakan dalam peningkatan kualitas dan mutu dari pelayanan publik.

1.3 SASARAN

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
2. Teridentifikasinya tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Timbulnya transparansi dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, dengan tujuan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelaksana pelayanan publik.

1.4 RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan dan Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.



BAB II

METODE PENGUKURAN

2.1 TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

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

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

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan Teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.2 VARIABEL SURVEI

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang menggunakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

1. Periode Pelaksanaan Survei

Survei ini dilaksanakan secara periodik dalam jangka waktu semester II tahun 2021 dimulai dari 1 Juli s.d 30 Desember 2021 dengan jumlah responden sebanyak 100 (seratus) responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur kepada masyarakat pengguna.



2. Metode Penelitian

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui penyebaran kuisisioner kepada masyarakat pengguna layanan dengan metode penelitian kuantitatif berdasarkan skala likert. Skala likert merupakan pendekatan yang paling umum digunakan dalam jajak pendapat, survei atau angket. Skala likert digunakan untuk mengukur Sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Tabel 1.

Skala dan Kriteria Jawaban

SKALA	KRITERIA
1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Sesuai
4	Sangat Sesuai

3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan teknik pengisian kuisisioner sendiri oleh masyarakat dan langsung mengumpulkan hasil jawaban kuisisioner kepada petugas yang melayani. Apabila responden mengalami kesulitan dengan maksud pertanyaan survei, maka petugas akan menjelaskan kepada responden maksud pertanyaan tersebut.

4. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, Langkah-langkah analisis data meliputi :

- Data dari isian kuisisioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam kuisisioner.
- Perhitungan SKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki perimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :



$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

Keterangan :

N = Bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- c. Setelah data isian kuisioner terkumpul kemudian untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Jumlah UnsuTotal Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

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 2

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
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	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017

5. Laporan Hasil Pengukuran Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan disusun dengan materi utama sebagai berikut :

- Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) dari setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh :

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan sebagaimana tabel berikut :

Tabel 3.

Nilai Unsur SKM

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	E



6.	Kompetensi Pelaksana	F
7.	Perilaku Pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian, nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
- Mutu Pelayanan (lihat Tabel 2); dan
- Kinerja Unit Pelayanan (lihat Tabel 2).



BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 BAGIAN DARI KUEISIONER

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggaraan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu :

- Bagian I, memuat tentang profil responden. Yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II, memuat tentang mutu pelayanan publik yang berisi tentang jawaban/pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

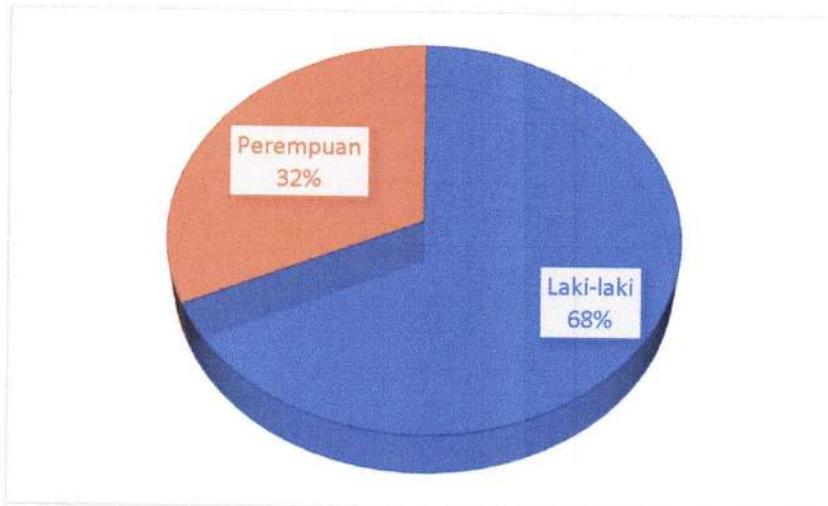
Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pertanyaan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori Tidak Baik diberi nilai 1; Kurang Baik diberi nilai 2; Baik diberi nilai 3; dan yang Sangat Baik diberi nilai 4.

3.2 PROFIL RESPONDEN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk penyelenggaraan pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Semester II Tahun 2021, melalui e-survey dengan menggunakan fasilitas *google formulir* terhadap 37 unsur Organisasi Perangkat daerah (OPD) dalam lingkup Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur dan tamu yang berkoordinasi di Badan Pembangunan Perencanaan Daerah Provinsi Kalimantan Timur sebanyak 100 orang responden, maka dapat digambarkan profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan utama dan tingkat pendidikan, sebagaimana terlihat pada gambar berikut :

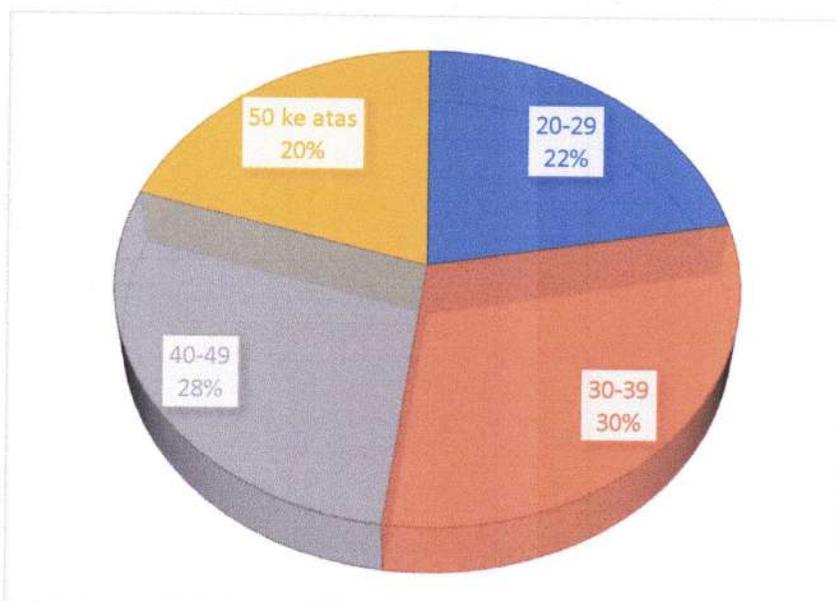


Gambar 1
Jenis Kelamin Responden



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa, dari 100 responden yang menjawab kuesioner sebanyak 68 orang atau 68% berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 32 orang atau 32% berjenis kelamin perempuan.

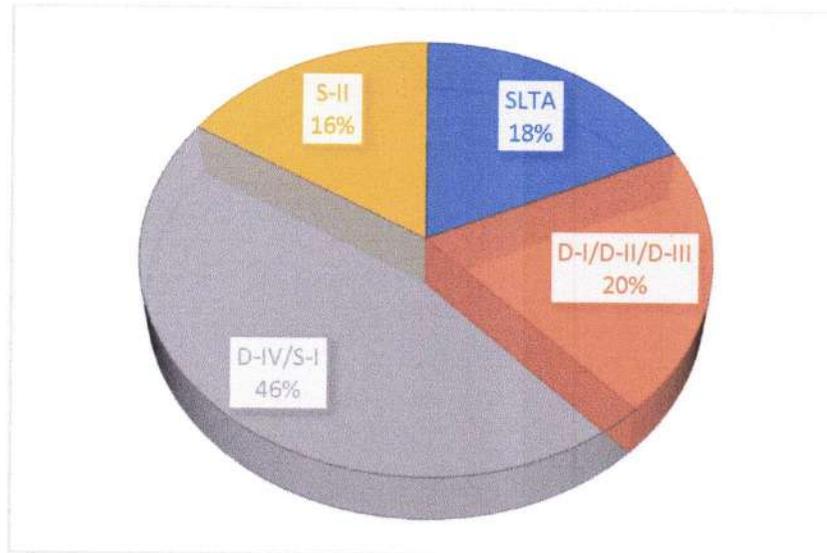
Gambar 2
Usia Responden Berdasarkan Kelompok Umur



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan kelompok umur 20-29 tahun sebanyak 22 orang atau 22%, kelompok umur 30-39 tahun sebanyak 30 orang atau 30%, kelompok umur 40-49 tahun sebanyak 28 orang atau 28%, dan kelompok umur 50 tahun ke atas sebanyak 20 orang atau 20%.

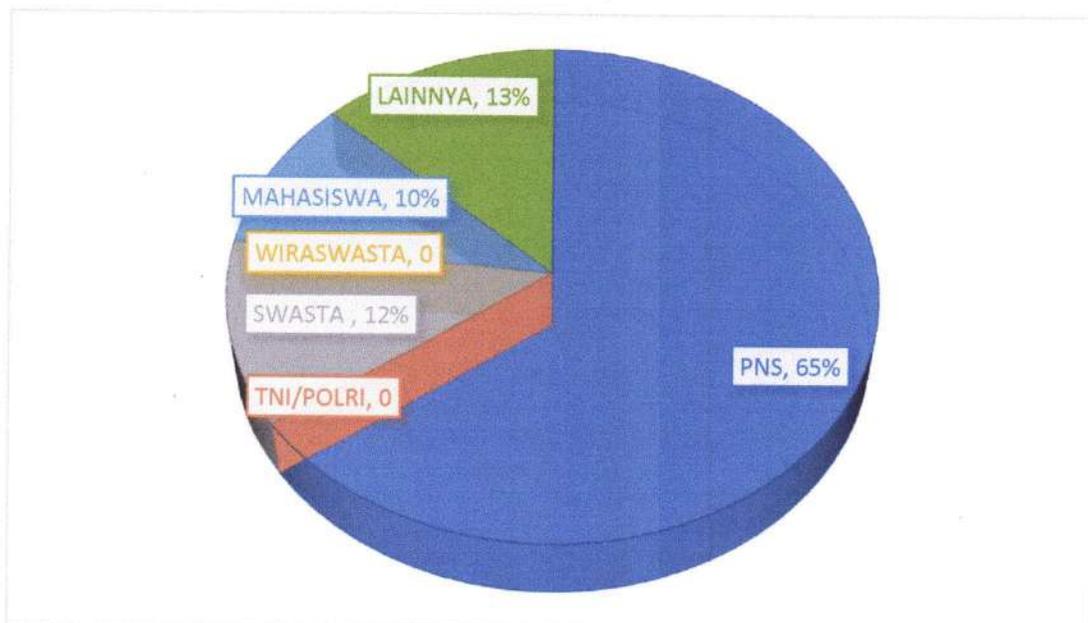


Gambar 3
Tingkat Pendidikan Responden



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan SLTA sebanyak 18 orang atau 18%, D-I/D-II/D-III sebanyak 20 orang atau 20%, D-IV/S-I sebanyak 46 orang atau 46% dan S-II sebanyak 16 orang atau 16%.

Gambar 4
Pekerjaan Responden



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa sebesar 65% pekerjaan responden sebagai PNS, TNI/Polri sebesar 0%, Swasta sebesar 12%, Wiraswasta sebesar 0%, Mahasiswa sebesar 10% dan lainnya sebesar 13%.



3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Data akhir penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan data kuisisioner berjumlah 100 yang diisi oleh masing-masing responden. Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11. Adapun hasil nilai rata-rata unsur dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari unit pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur tahun 2021 secara terperinci adalah sebagai berikut :

Tabel 4.
Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat per Responden Terhadap Pelayanan Publik Semester II Tahun 2021

Unit Pelayanan : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur
Alamat : Jl. Kusuma Bangsa No. 2, Sungai Pinang Luar, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123.
Telepon / Fax : (0541) 741044
E-mail : sekretariatbappedakaltim@gmail.com

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
6	3	4	4	4	4	3	4	3	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	4	3	3	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	3
10	3	3	4	4	4	3	4	3	3
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	3	3	3	4	4
13	4	3	4	4	4	3	4	3	3
14	3	4	3	4	4	4	3	4	3
15	4	4	4	3	3	4	4	3	4
16	3	4	3	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4



19	3	3	4	3	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3
21	3	4	3	4	3	4	4	4	3
22	4	3	4	4	4	4	3	4	3
23	4	4	3	3	4	3	4	3	3
24	4	3	4	3	3	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	4	4	4	3
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	4	4	3	3
29	4	4	4	3	4	3	3	4	4
30	3	4	4	3	4	4	4	3	3
31	4	3	4	3	3	3	4	4	3
32	3	3	3	3	3	4	2	4	4
33	4	4	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3
35	4	4	3	3	3	4	3	3	3
36	3	4	3	4	4	4	3	4	3
37	4	3	4	4	3	3	4	3	3
38	4	3	4	4	4	3	3	4	3
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	4	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	4	3	3	3
42	4	4	3	3	4	3	1	4	4
43	3	3	4	3	3	3	4	3	4
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4
45	4	3	3	4	3	3	4	3	3
46	4	3	4	3	3	3	3	3	4
47	4	3	3	3	4	4	4	1	3
48	4	4	4	2	4	4	3	4	4
49	4	3	3	3	3	3	4	3	3
50	3	3	4	3	4	4	3	4	4
51	3	4	3	4	3	4	4	3	4
52	4	3	3	3	4	2	3	3	3
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	3	4	4	3	4	4
55	3	4	3	4	3	3	4	3	4
56	4	3	4	3	4	4	3	4	4
57	3	4	3	4	4	3	3	4	4
58	4	3	4	3	3	3	4	4	3
59	4	4	3	3	4	4	4	3	4
60	4	3	3	4	4	3	3	4	3
61	3	4	4	3	3	4	4	3	3
62	3	4	3	4	4	3	4	3	4
63	4	4	4	3	3	4	3	4	3
64	3	3	4	3	4	3	4	3	4
65	3	3	4	3	3	4	3	4	3
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	3	4	3	3	4	4	3	3



68	4	4	3	4	4	4	3	3	3
69	4	3	4	4	4	3	3	4	4
70	4	4	3	3	3	3	4	3	3
71	4	3	4	4	4	3	3	4	3
72	4	4	3	3	3	4	4	3	3
73	3	3	4	4	4	3	3	4	4
74	4	4	3	3	3	4	4	4	3
75	3	4	4	3	3	4	3	4	3
76	4	3	4	3	4	3	4	3	3
77	3	4	3	4	4	4	3	4	3
78	4	3	3	3	3	4	4	3	4
79	4	4	4	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	4	4	4	3	4
81	3	4	4	4	3	4	4	4	3
82	4	3	4	4	3	4	4	4	3
83	4	4	4	3	4	3	3	3	3
84	4	3	3	4	3	3	4	3	4
85	4	4	4	3	4	4	3	4	3
86	3	3	3	4	3	4	3	4	3
87	4	4	4	3	3	4	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	4	3	4	3	4	3	4	3
90	3	3	4	3	4	3	4	3	3
91	4	4	3	4	3	4	4	4	3
92	3	3	3	3	4	3	4	3	4
93	4	4	3	4	3	4	3	3	3
94	4	3	3	3	4	3	4	4	4
95	3	4	4	3	4	3	4	3	4
96	4	3	3	4	3	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	4	3	4	3	3	4	3	2
99	3	3	3	3	4	4	3	4	3
100	3	4	3	4	3	3	4	3	3
ΣNilai /Unsur	358	351	353	351	348	349	354	349	340
NRR / Unsur	3,580	3,510	3,530	3,510	3,480	3,490	3,540	3,490	3,400
NRR tertbg/ unsur	0,397	0,390	0,392	0,390	0,386	0,387	0,393	0,387	0,377
									31,530
									*)
									3,500
IKM Unit pelayanan									**) 87,496

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25



- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,11

Nilai per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah responden

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Tabel 5.
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No.	Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	2	3	4	5	6
1.	1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Memuaskan
2.	2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Memuaskan
3.	3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Memuaskan
4.	4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Memuaskan



Tabel 9.
Kategori Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur Pelayanan	Kategori
1	2	3	4
1.	Persyaratan	3,580	Sangat Memuaskan
2.	Prosedur Pelayanan	3,510	Sangat Memuaskan
3.	Waktu Pelayanan	3,530	Sangat Memuaskan
4.	Biaya/Tarif	3,510	Sangat Memuaskan
5.	Produk Layanan	3,480	Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelayanan	3,490	Sangat Memuaskan
7.	Perilaku Pelaksana	3,540	Sangat Memuaskan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,490	Sangat Memuaskan
9.	Sarana dan Prasarana	3,400	Sangat Memuaskan

Nilai Survei Pelayanan dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= (3,580 \times 0,111) + (3,510 \times 0,111) + (3,530 \times 0,111) + (3,510 \times 0,111) \\ &\quad + (3,480 \times 0,111) + (3,490 \times 0,111) + (3,540 \times 0,111) + (3,490 \times 0,111) \\ &\quad + (3,400 \times 0,111) \\ &= 0,397 + 0,390 + 0,392 + 0,390 + 0,386 + 0,387 + 0,393 + 0,387 + \\ &\quad 0,377 \\ &= \underline{3,499} = \underline{3,500} \end{aligned}$$

Jadi Nilai Survei adalah 3,500

Dengan demikian Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut :

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar = 3,500 X 25 = 87,496 = 87,50
- Mutu Pelayanan B
- Kinerja Unit Pelayanan MEMUASKAN

Berdasarkan hasil pengolahan data survei tersebut, maka dapat diketahui bahwa pelayanan di Unit Pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur secara keseluruhan



mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan berkategori **MEMUASKAN**. Sehingga masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan kategori sangat memuaskan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 10.
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR Per Unsur	NRR tertimbang Per unsur
1	2	3	4
1.	Persyaratan	3,580	0,397
2.	Prosedur Pelayanan	3,510	0,390
3.	Waktu Pelayanan	3,530	0,392
4.	Biaya/Tarif	3,510	0,390
5.	Produk Layanan	3,480	0,386
6.	Kompetensi Pelayanan	3,490	0,387
7.	Perilaku Pelaksana	3,540	0,393
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,490	0,387
9.	Sarana dan Prasarana	3,400	0,377
Nilai Indeks (NI)			3,500
Nilai SKM setelah dikonversi			87,50

Rata-rata dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur memiliki nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26 - 4,00 atau Memuaskan yang merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan. Dari seluruh unsur-unsur pelayanan tersebut dapat dilihat



bahwa ada beberapa unsur dibawah 3,50 sehingga unsur pelayanan ini masih ada peluang untuk ditingkatkan lagi, yaitu :

1. Produk Layanan.
2. Kompetensi Pelaksana.
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan
4. Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait beberapa unsur kepuasan masyarakat yang masih perlu ditingkatkan. Unsur sarana dan prasarana tergolong rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan masih terhambat prosedur birokrasi dalam hal surat masuk hingga surat keluar. Dalam rangka mengatasi hal tersebut, sedang direncanakan tahapan inovasi rekomendasi secara online sehingga mempermudah dan mempercepat prosedur pelayanan, sehingga pengguna layanan yang berasal dari luar kota tidak perlu mengambil surat rekomendasi secara langsung ke Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur perlu dilaksanakan secara berkesinambungan.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dalam bahasan layanan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kualitas pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar antara 76,61 – 88,30. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 87,50 dan semua unsur menunjukkan hasil yang baik, dengan nilai rata-rata indeks 3,500.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Semester II Tahun 2021 adalah Memuaskan.

4.2 Saran

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan unsur kecepatan pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan.
2. Meningkatkan kompetensi petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan teknis kerja.
3. Kegiatan penyusunan SKM kiranya dapat dilakukan setiap tahun sebagai salah satu cara untuk mengontrol kualitas pelayanan publik agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.



LAMPIRAN



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK SEMESTER II TAHUN 2021

Unit Pelayanan : Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Kalimantan Timur
Alamat : Jl. Kusuma Bangsa No. 2, Sungai Pinang Luar, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75123.
Telepon / Fax : (0541) 741044
E-mail : sekretariatbappedakaltim@gmail.com

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3
1.	Persyaratan	3,580
2.	Prosedur Pelayanan	3,510
3.	Waktu Pelayanan	3,530
4.	Biaya/Tarif	3,510
5.	Produk Layanan	3,480
6.	Kompetensi Pelaksana	3,490
7.	Perilaku Pelaksana	3,540
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,490
9.	Sarana dan Prasarana	3,400

SKM UNIT PELAYANAN	:	BAPPEDA PROV. KALTIM
MUTU PELAYANAN	:	B
KINERJA UNIT PELAYANAN	:	MEMUASKAN

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan **):

- Tidak ada unsur pelayanan yang kategorinya tidak baik/kurang baik

Ket: **) Diisi dengan unsur yang kategorinya tidak baik/kurang baik

Upaya-upaya yang diperlukan untuk meningkatkan unsur yang kategorinya tidak baik/kurang baik :

- Tidak ada unsur pelayanan yang kategorinya tidak baik/kurang baik.

Samarinda, 30 Desember 2021



Dr. Ir. H. M. ASWIN, M. M.

Pembina Utama Madya

NIP. 19630216 198803 1 008



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	3	3	4	4	4
2	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	3	3	4	3	4	3
6	3	4	4	4	4	3	4	3	4
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	4	3	3	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	3	3	4	4	4	3
10	3	3	4	4	4	3	4	3	3
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	3	3	3	4	4
13	4	3	4	4	4	3	4	3	3
14	3	4	3	4	4	4	3	4	3
15	4	4	4	3	3	4	4	3	4
16	3	4	3	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	3	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	3	4	3	4	4	4
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3
21	3	4	3	4	3	4	4	4	3
22	4	3	4	4	4	4	3	4	3
23	4	4	3	3	4	3	4	3	3
24	4	3	4	3	3	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	4	4	4	3
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3
28	3	3	3	4	3	4	4	3	3
29	4	4	4	3	4	3	3	4	4
30	3	4	4	3	4	4	4	3	3
31	4	3	4	3	3	3	4	4	3
32	3	3	3	3	3	4	2	4	4
33	4	4	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	4	4	3	3	3	3
35	4	4	3	3	3	4	3	3	3
36	3	4	3	4	4	4	3	4	3
37	4	3	4	4	3	3	4	3	3
38	4	3	4	4	4	3	3	4	3
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	4	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	4	3	3	3
42	4	4	3	3	4	3	1	4	4
43	3	3	4	3	3	3	4	3	4
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4
45	4	3	3	4	3	3	4	3	3
46	4	3	4	3	3	3	3	3	4
47	4	3	3	3	4	4	4	1	3
48	4	4	4	2	4	4	3	4	4
49	4	3	3	3	3	3	4	3	3
50	3	3	4	3	4	4	3	4	4
51	3	4	3	4	3	4	4	3	4
52	4	3	3	3	4	2	3	3	3
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	3	4	4	3	4	4
55	3	4	3	4	3	3	4	3	4
56	4	3	4	3	4	4	3	4	4
57	3	4	3	4	4	3	3	4	4
58	4	3	4	3	3	3	4	4	3
59	4	4	3	3	4	4	4	3	4
60	4	3	3	4	4	3	3	4	3
61	3	4	4	3	3	4	4	3	3
62	3	4	3	4	4	3	4	3	4
63	4	4	4	3	3	4	3	4	3
64	3	3	4	3	4	3	4	3	4
65	3	3	4	3	3	4	3	4	3
66	4	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	3	4	3	3	4	4	3	3
68	4	4	3	4	4	4	3	3	3
69	4	3	4	4	4	3	3	4	4
70	4	4	3	3	3	3	4	3	3
71	4	3	4	4	4	3	3	4	3
72	4	4	3	3	3	4	4	3	3
73	3	3	4	4	4	3	3	4	4
74	4	4	3	3	3	4	4	4	3
75	3	4	4	3	3	4	3	4	3
76	4	3	4	3	4	3	4	3	3
77	3	4	3	4	4	4	3	4	3
78	4	3	3	3	3	4	4	3	4
79	4	4	4	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	4	4	4	3	4



81	3	4	4	4	3	4	4	4	3
82	4	3	4	4	3	4	4	4	3
83	4	4	4	3	4	3	3	3	3
84	4	3	3	4	3	3	4	3	4
85	4	4	4	3	4	4	3	4	3
86	3	3	3	4	3	4	3	4	3
87	4	4	4	3	3	4	4	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	4	3	4	3	4	3	4	3
90	3	3	4	3	4	3	4	3	3
91	4	4	3	4	3	4	4	4	3
92	3	3	3	3	4	3	4	3	4
93	4	4	3	4	3	4	3	3	3
94	4	3	3	3	4	3	4	4	4
95	3	4	4	3	4	3	4	3	4
96	4	3	3	4	3	4	4	3	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	4	3	4	3	3	4	3	2
99	3	3	3	3	4	4	3	4	3
100	3	4	3	4	3	3	4	3	3
ΣNilai /Unsur	358	351	353	351	348	349	354	349	340
NRR / Unsur	3.580	3.510	3.530	3.510	3.480	3.490	3.540	3.490	3.400
NRR tertbg/ unsur	0.397	0.390	0.392	0.390	0.386	0.387	0.393	0.387	0.377
									31.530
									*) 3.500
IKM Unit pelayanan									87.496

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 87.50

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.580
U2	Prosedur	3.510
U3	Waktu Pelayanan	3.530
U4	Biaya/Tarif	3.510
U5	Produk Layanan	3.480
U6	Kompetensi Pelaksana	3.490
U7	Perilaku Pelaksana	3.540
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.490
U9	Sarana dan Prasarana	3.400



Samarinda, 30 Desember 2021

Kepala

Dr. Ir. H. M. Aswin, M. M.

Pambina Utama Madya

NIP. 19630216 198803 1 008

Survey Kepuasan Masyarakat Bappeda Provinsi Kalimantan Timur

Data Masyarakat/Responden

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* **Wajib**

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Usia *

- 20-29 tahun
- 30-39 tahun
- 40-49 tahun
- 50 tahun ke atas



Pekerjaan Utama *

- PNS
- TNI/POLRI
- Swasta
- Wirawasta
- Mahasiswa
- Yang lain:

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



Survey Kepuasan Masyarakat Bappeda Provinsi Kalimantan Timur

 sekretariatbappedakaltim@gmail.com (not shared) [Switch account](#)



* Required

Survey Kepuasan Masyarakat Bappeda Provinsi Kalimantan Timur

Pendapat Masyarakat/Responden Tentang Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? *

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat tidak kompeten
- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten



3. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? *

- Sangat Tidak Mudah
- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

4. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat tidak sopan dan tidak ramah
- Tidak sopan dan tidak ramah
- Kurang Sopan dan kurang ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat Sopan dan ramah

5. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat Tidak Cepat
- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat



6. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

7. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan? *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Mahal
- Murah
- Gratis/tanpa biaya

8. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? *

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti
- Dikelola dengan baik
- Sangat dikelola dan cepat ditindaklanjuti



9. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? *

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Saran perbaikan, masukan dan harapan : *

Your answer

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#).

Google Forms





BAPPEDA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Jl. Kesuma Bangsa No. 2
Samarinda 75123, Telp : 0541 - 741044,
<https://bappeda.kaltimprov.go.id>