LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II (April-Juni)
TAHUN 2023

BADAN POM
BALAI POM DI SOFIFI

Balai Pengawas Obat dan Makanan di Sofifi
Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia
TAHUN 2023

DAFTAR ISI

LAPORAN.....

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....

DAFTAR ISI ii

BAB I.....

PENDAHULUAN .....

1.1 Latar Belakang .....

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....

Maksud dan Tujuan 2

BAB II.....

PENGUMPULAN DATA SKM.....3

Pelaksana SKM 3

Metode Pengumpulan Data 3

Lokasi Pengumpulan Data 4

Waktu Pelaksanaan SKM 4

Penentuan Jumlah Responden 4

BAB III.....5

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 5

Jumlah Responden SKM 5

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 5

BAB IV 7

ANALISIS HASIL SKM 7

Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut 7

Tren Nilai SKM 7

BAB V 9

KESIMPULAN.....9

LAMPIRAN 10

1. Kuesioner 10
2. Hasil Olah Data SKM 10
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 10

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai POM di Sofifi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya

pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai POM di Sofifi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;

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;
7. Diketahuinya indicator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Balai POM di Sofifi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner (manual/online melalui link) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai POM di Sofifi yaitu:

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

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

Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara langsung/tatap muka di lokasi unit pelayanan Balai POM di Sofifi pada waktu jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Adapun secara *online* melalui tautan bit.ly/SKMAPRIL2023, bit.ly/SKMMEI2023, bit.ly/SKMJUNI2023 pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan.

Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per triwulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Minggu I April	5
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	April – Juni 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis	Minggu IV Juni 2023	5
4.	Pelaporan	Minggu IV Juni 2023	5

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 29 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki	12	41,38%
		Perempuan	17	58,62%
2.	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	16	55,17%
		DI/D2/D3	2	6,90%
		D4/S1	11	37,93%
		S2/Profesi/S3	0	0%
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	8	27,59%
		Pegawai Swasta	2	6,90%
		Wiraswasta	5	17,24%
		Pelajar/Mahasiswa	11	37,93%
		Lainnya	3	10,34%
4.	Range Usia	≤ 25 Tahun	15	51,72%
		26 – 30 Tahun	4	13,79%
		31 – 35 Tahun	3	10,34%
		36 – 40 Tahun	4	13,79%
		≥ 40 Tahun	3	10,34%

Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan [excel/aplikasi] dan diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Nilai SKM Triwulan 2 per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Triwulan
Informasi dan pengaduan	89,66	88,51	88,31	91,38	88,51	90,80	89,08	89,08	89,08	89,38

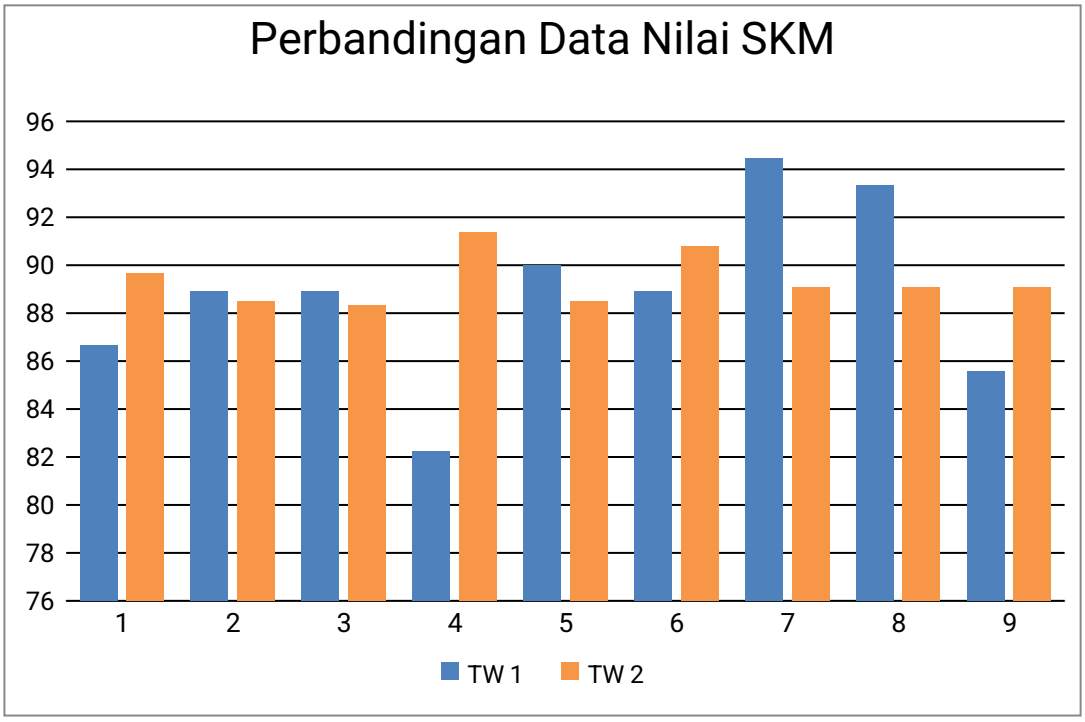
b. Perbandingan Nilai SKM TW 1 dan TW 2 Tahun 2023

Unsur	Deskripsi	TW 1	TW 2	Naik/Turun
U1	Persyaratan Pelayanan	86,67	89,66	2,99
U2	Sistem/Mekanisme/Prosedur pelayanan	88,89	88,51	-0,38
U3	Waktu Pelayanan	88,89	88,31	-0,58
	Waktu Penyelesaian			
	Respon/Kecepatan petugas			
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	82,22	91,38	9,16
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	90,00	88,51	-1,49
U6	Kompetensi petugas	88,89	90,80	1,91
U7	Perilaku Petugas	94,44	89,08	-5,36
U8	Penanganan Pengaduan	93,33	89,08	-4,25
U9	Sarana dan Prasarana	85,56	89,08	3,52
Nilai SKM Unit Layanan		88,77	89,38	0,65

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Perbandingan Nilai SKM Triwulan 1 - Triwulan 2 Tahun 2023



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

A. Hasil Tindak Lanjut Permasalahan Pelayanan Publik Triwulan I tahun 2023

1. Hasil Tindak Lanjut Pelayanan Publik Triwulan I tahun 2023

N0	Jenis Layanan	Unsur Layanan dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Hasil Tindak Lanjut	Data Dukung
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Persyaratan Pelayanan	Membuat dan publikasi infografis persyaratan pelayanan secara teknis maupun adminitrasi	Telah membuat persyaratan pelayanan dan sudah dipublikasikan	Terlampir
		Sistim/mekanisme /prosedur Pelayanan	Memperbaiki sistem serta Membuat infografis terkait prosedur pelayanan dan di publikasikan	Telah membuat infografis dan dipublikasikan	
		Waktu Pelayanan Waktu Penyelesaian serta Respon kecepatan petugas	Membuat Jadwal Pelayanan serta sistim penghargaan dan fanismen bagi petugas	Telah membuat jadwal pelayanan publik	
		Biaya/Tarif Pelayanan	Memberikan sosialisasi langsung atau publikasi infografis mengenai biaya/tarif pelayanan	Sudah penyampaikan pada saat KIE tetapi belum di buat dalam bentuk infografis	
		Kesesuaian Produk Pelayanan	Rencana membuat infogafis terkait kesesuaian produk pelayanan dan di publikasikan	Sudah dibuatkan infografis dan di publikasikan	
		Kompetensi Petugas	Membuat rencana peningkatan kompetensi petugas pelayanan sesuai SOP	Petugas pelayanan pablik telah mengikuti pelatihan pelayanan public tingkat dasar dan lanjutan	
		Sarana dan prasarana	Membuat Rencana penambahan dan perbaikan Sarana Pelayanan BPOM di Sofifi	Telah memberbaiki serta menambah sarana dan prasarana	

2. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik Triwulan I Tahun 2023

Berdasarkan hasil tindak lanjut Permasalahan yang di lakukan terhadap layanan Informasi Pengaduan pada komponen utama dengan nilai terendah menunjukan bahwa komponen Persyaratan Pelayanan, syste/mekanisme/prosedur pelayanan, waktu pelayanan/ waktu penyelesaian, Respon/Kecepatan Petugas, Biaya/tarif Pelayanan, Kesesuaian Produk, Komponen Petugas, dan Sarana Prasarana terus mengalami peningkatan nilai hal ini di sebabkan karena adanya evaluasi petugas Pelayanan Publik pada bagian unsur utama yang pada triwulan pertama terjadi penurunan nilai yang mengakibatkan nilai Pelayanan Publik Balai POM di Sofifi tidak mencapai target di tahun 2022. Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan nilai Unit Pelayanan Publik Balai POM di Sofifi dilakukan perencanaan serta pemenuhan sarana prasarana yang sesuai dengan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pedoman Menteri PAN RB Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP. Hasil evaliuasi yang dilakukan maka dapat dilihat pada table triwulan dua diatas terjadi kenaikan nilai sehingga diharapkan penilaian yang dilakukan oleh Biro Hukum dan Organisasi serta Inspektorat Badan POM akan memberikan nilai yg sesuai dengan target dari Balai POM di Sofifi tahun 2023 yaitu 96,5.

B. Analisis Permasalahan Pelayanan Publik dan Rencana Tindak Lanjut Triwulan II tahun 2023

Berdasarkan hasil SKM Triwulan II Tahun 2023, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas unsur pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan untuk dilakukan penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan. Sehingga diharapkan pasa akhir triwulan II tahun 2023 akan terjadi kenaikan nilai terendah.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal pada tanggal 23 Juni 2023.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Jenis Layanan	Unsur Layanan Dengan Nilai Terendah	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	PIC

1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Kesesuaian Prodak Pelayanan	Membuat Infografis dan di Publikasikan di media social pada kanal di Balai POM di Sofifi	30-09-2023	Koordinator KIE Balai POM di Sofifi
		Perilaku Petugas	Peningkatan kompetensi Petugas Pelayanan Publik di BPOM di Sofifi	30-09-2023	
		Penaganan Pengaduan	Membuat Jadwal Pelayanan serta sistim penghargaan dan fanismen bagi petugas di Balai POM di Sofifi	30-09-2023	

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan perlu dibuatkan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

No.	Jenis Layanan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Timeline
1.	Layanan Informasi dan Pengaduan	Pelayanan lebih ditingkatkan	Gerak cepat layanan terpadu BPOM di Sofifi sosialisasi SOP Layanan Informasi dan KIE ke Tim Gerak Cepat ULPK	30-09-2023
		Lebih banyak memberikan informasi pelayanan publik di masyarakat	Mengoptimalkan kegiatan komunikasi publik melalui media sosial dan media cetak yang dapat dilihat dan dibaca langsung oleh masyarakat (BPOM Goes To Feri)	30-09-2023

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Periode Triwulan 2 mulai April hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Balai POM di Sofifi, secara umum mencerminkan kenaikan pada beberapa unsur pelayanan public dengan tingkat kualitas yang Amat Baik menyebabkan terjadi kenaikan nilai SKM 89,38. Dari 88,77 pada triwulan I dengan demikian, nilai SKM Balai POM di Sofifi menunjukkan kenaikan 0,65 dalam penyelenggaraan pelayanan publik triwulan 2 tahun 2023 dibanding Triwulan 1 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah pada triwulan pertama telah menjadi prioritas perbaikan sehingga terdapat kenaikan pada penilaian di triwulan 2 tetapi belum memenuhi karena ada beberapa unsur yang tidak memenuhi target untuk itu akan di upayakan pada triwulan tiga.

Sofifi, 23 Juni 2023
Ketua TIM
Substansi Komunikasi, Informasi dan Edukasi
Balai POM di Sofifi



Sjafri Ahmad, S.Farm.,Apt

LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI POM DI SOFIFI 2023

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai POM di Sofifi, saat ini kami melakukan survei terhadap kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi pada unit kerja ini. Kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja pelayanan pada unit kerja ini yang mencakup:
1. Layanan Informasi
2. Layanan Pengaduan

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

I. KETERANGAN RESPONDEN

Nama	……	
Umur	…….. Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan
No. Handphone	……	
Pendidikan Terakhir	1. S2/Profesi/S3 2. D4/S1	3. D1/D2/D3 4. ≤ SMA atau sederajat
Pekerjaan Utama	1. Peneliti/Dosen 2. Pegawai swasta 3. Wiraswasta	4. Pegawai BUMN/BUMD 5. PNS/TNI/Polri 6. Pelajar/Mahasiswa
Nama unit tempat bekerja/beraktivitas	……	

II. JENIS PELAYANAN YANG DITERIMA

Jenis Pelayanan yang diterima	1. Layanan Informasi	2. Layanan Pengaduan
Persentase Tahapan Penyelesaian	…….. %	

III. KUESIONER

Aspek Pelayanan

Pada bagian ini kami akan meminta pendapat dan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara tentang pelayanan pada unit layanan ini. Lingkari jawaban dan isilah kotak disamping pilihan yang disediakan sesuai nomor yang telah dilingkari. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara agar sesuai dengan persepsi dan pengetahuan Bapak/Ibu/Saudara terhadap hal–hal yang ditanyakan. Jika ada pertanyaan yang kurang dipahami, jangan ragu untuk bertanya kepada kami.

A. Kualitas Pelayanan Publik

1 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai
kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan?

1. Sangat Tidak Mudah
2. Tidak Mudah
3. Kurang Mudah
4. Cukup Mudah
5. Mudah
6. Sangat Mudah

2 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan?

1. Sangat Tidak Mudah
2. Tidak Mudah
3. Kurang Mudah
4. Cukup Mudah
5. Mudah
6. Sangat Mudah

3 Apakah menurut penilaian Saudara, waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

1. Sangat Tidak Sesuai
2. Tidak Sesuai
3. Kurang Sesuai
4. Cukup Sesuai
5. Sesuai
6. Sangat Sesuai

4 Apakah menurut penilaian Saudara jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan ?

1. Sangat Tidak Sesuai
2. Tidak Sesuai
3. Kurang Sesuai
4. Cukup Sesuai
5. Sesuai
6. Sangat Sesuai

5 Bagaimana penilaian Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?

7 Bagaimana penilaian Saudara mengenai kesesuian produk/jasa layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

1. Sangat Tidak Sesuai
2. Tidak Sesuai
3. Kurang Sesuai
4. Cukup Sesuai
5. Sesuai
6. Sangat Sesuai

8 Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi petugas dalam pelayanan ?

1. Sangat Tidak Memadai
2. Tidak Memadai
3. Kurang Memadai
4. Cukup Memadai
5. Memadai
6. Sangat Memadai

9 Apakah menurut penilaian Saudara, petugas sopan dan mampu berkomunikasi dengan baik (tulisan atau verbal)?

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

10 Bagaimana penilaian Saudara mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?

1. Sangat Tidak Baik
2. Tidak Baik
3. Kurang Baik
4. Cukup Baik
5. Baik
6. Sangat Baik

11 Bagaimana penilaian Saudara mengenai ketersediaan sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik pada unit layanan ini?

1. Sangat Lambat
2. Lambat
3. Kurang Cepat
4. Cukup Cepat
5. Cepat
6. Sangat Cepat

1. Sangat Tidak Lengkap
2. Tidak Lengkap
3. Kurang Lengkap
4. Cukup Lengkap
5. Lengkap
6. Sangat Lengkap

6 Bagaimana penilaian Saudara mengenai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan?

1. Sangat Tidak Cepat
2. Tidak Jelas
3. Kurang Jelas
4. Cukup Jelas
5. Jelas
6. Sangat Jelas

B. Persepsi Antikorupsi

1 Petugas pada unit pelayanan ini berintegritas dalam pelaksanaan tugasnya

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

2 Petugas memberikan layanan tanpa diskriminasi

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

3 Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur tanpa indikasi kecurangan

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

4 Pelayanan yang diberikan tanpa praktik pemberian imbalan uang/barang

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

5 Pelayanan pada unit ini tanpa praktik pungutan liar (pungli)

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

6 Pelayanan pada unit ini tanpa praktik percaloan/perantara/biro

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Kurang Setuju
4. Cukup Setuju
5. Setuju
6. Sangat Setuju

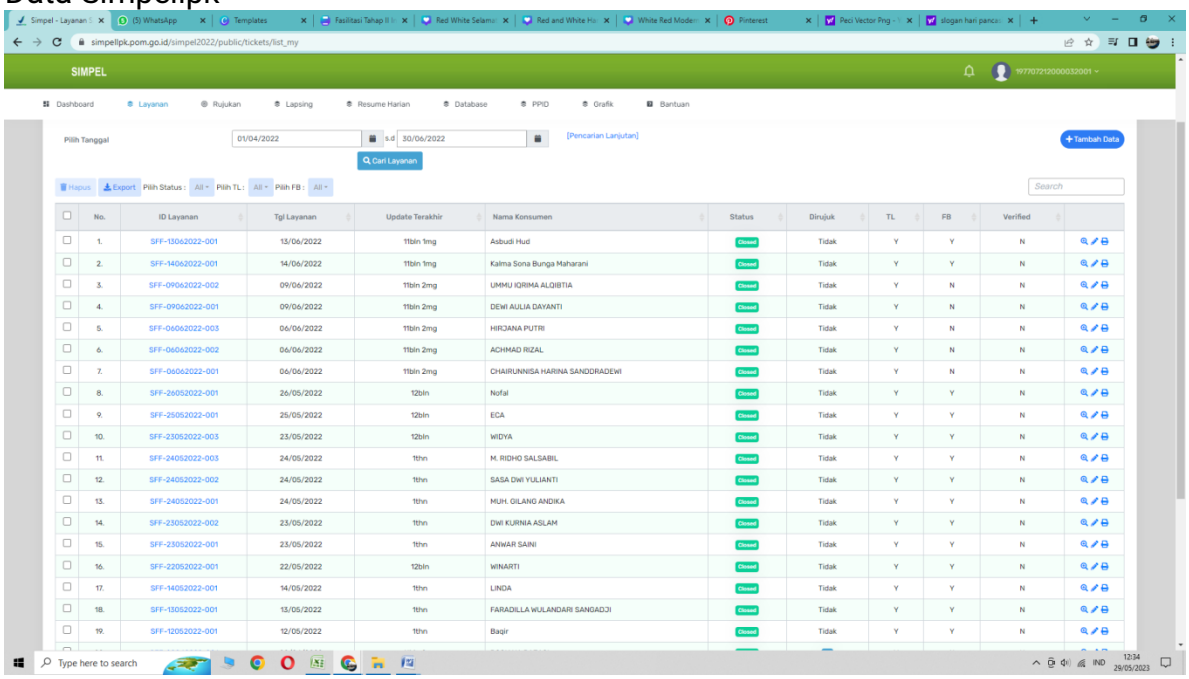
IV. SARAN DAN MASUKAN

Silakan Bapak/Ibu menuliskan masukkan demi perbaikan pelayanan di masa mendatang

……
……
……
……
……
……
……

2. Data Penerima Layanan

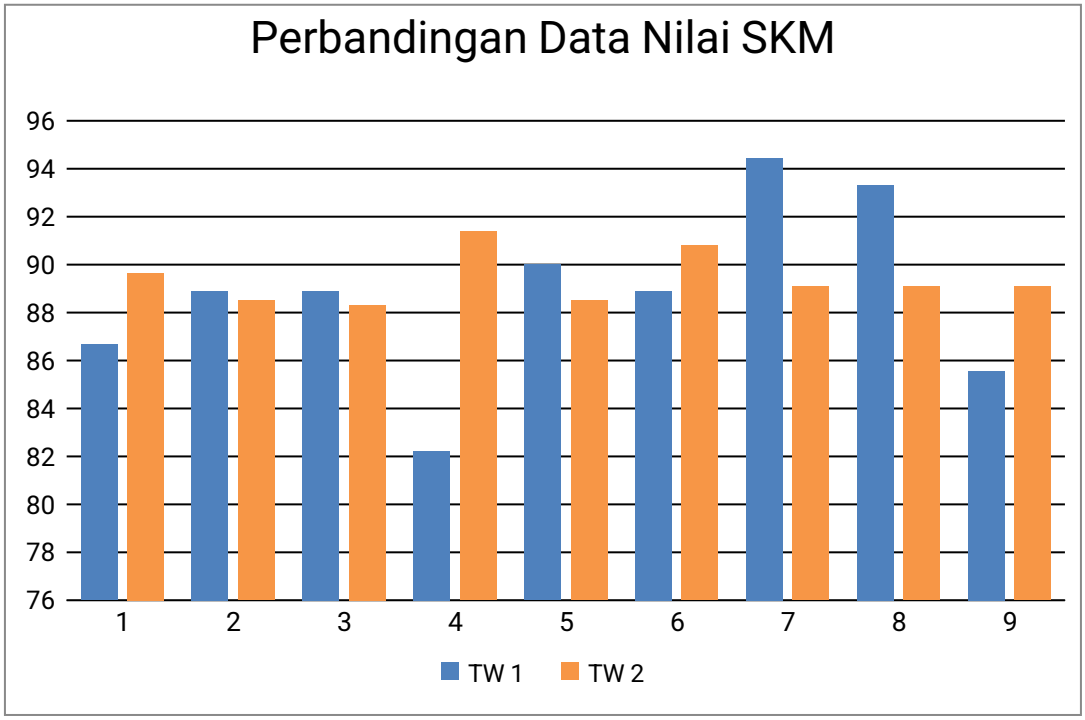
a. Data Simpellpk



b. Data Nilai Per Unsur

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM Per Triwulan
Informasi dan pengaduan	89,66	88,51	88,31	91,38	88,51	90,80	89,08	89,08	89,08	89,38

c. Diagram Perbandingan Nilai Per Triwulan



d. Diagram Perbandingan Data Demografi Penerima Layanan

