



LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami sampaikan ke hadapan Tuhan yang Maha Esa atas segala Rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini sudah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ucapan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya disampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berpartisipasi demi lancarnya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024.

Laporan ini disajikan sebagai bentuk pemenuhan dan pelaksanaan kewajiban sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Akhirnya kami mengharapkan semoga laporan SKM ini dapat menjadi bahan informasi yang berguna bagi internal organisasi maupun pihak-pihak yang memerlukannya.

Tanjungpinang, Agustus 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Kepulauan Riau,



HASAN, S.Sos.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197711102006041010

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan SKM	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2

BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1	Pelaksana SKM	4
2.2	Metode Pengumpulan Data	4
2.3	Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5	Penentuan Jumlah Responden	6

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1	Jumlah Responden SKM	8
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4.1	Analisi Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2	Rencana Tindak Lanjut	10
4.3	Tren Nilai SKM	10

BAB V PENUTUP 11

LAMPIRAN

1.	Kuesioner	
2.	Tabulasi Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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.

1.2 DASAR PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

1.3 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 Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 PELAKSANAAN SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau dilaksanakan selama satu periode mulai Maret hingga Agustus 2024.

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 19 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau 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 pelayanan** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara online dengan menggunakan google forms dengan alamat https://bit.ly/SKMDiskominfoProvKepri_2024. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau.

2.4 WAKTU PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 15 (lima belas) hari. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) minggu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Mei-Juni 2024	15
3.	Pengolahan Data dan AnalisisHasil	Agustus 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Agustus 2024	7

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 90 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, total 90 sampel mewakili 117 populasi.

Tabel Sample Morgan dan Krejcie					
Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)	Populasi (N)	Sample (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
117	90	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 JUMLAH RESPONDEN SKM

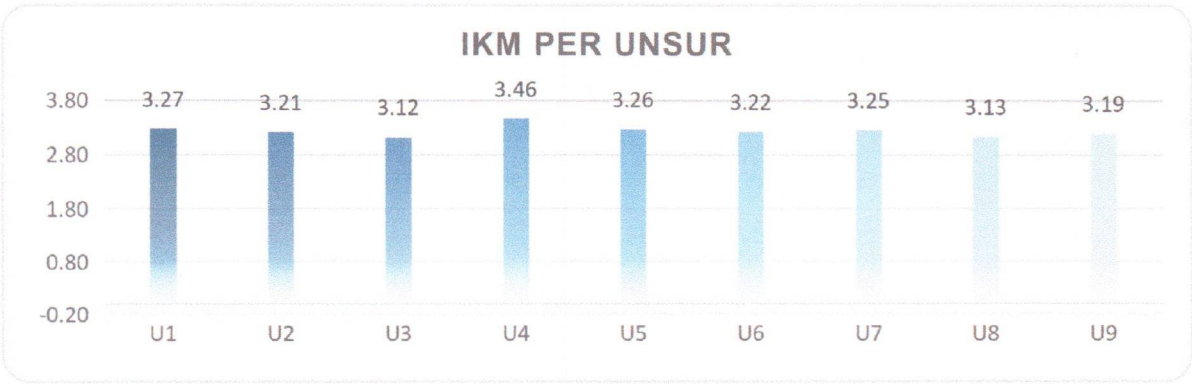
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	47	53%
		PEREMPUAN	43	47%
		TOTAL	90	100%
2	PENDIDIKAN	SMA	20	22.2%
		S1	60	66.7%
		S2	10	11.1%
		S3	0	0.0%
		TOTAL	90	100%
3	PEKERJAAN	PNS	35	38.9%
		TNI	0	0.0%
		POLRI	0	0.0%
		SWASTA	5	5.6%
		WIRUSAHA	2	2.2%
		LAINNYA	48	53.3%
		TOTAL	90	100%
4	JENIS LAYANAN	INTERNET DAN SARANA PRASARANANYA	66	73.3%
		LAYANAN INF.PUBLIK (PPID, SP4N LAPOR!)	8	8.8%
		KOMUNIKASI PUBLIK DAN KEHUMASAN	14	15.5%
		STATISTIK	2	2.2%
		TOTAL	90	100%

3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (UNIT LAYANAN DAN PERUNSUR LAYANAN)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	NILAI UNSUR LAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM PER UNSUR	3.27	3.21	3.12	3.46	3.26	3.22	3.25	3.13	3.19
KATEGORI	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM UNIT LAYANAN	80.67 B (Baik)								



Keterangan:

- U1 Persyaratan
- U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 Waktu Pelayanan
- U4 Biaya/Tarif
- U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 Kompetensi Pelaksana
- U7 Perilaku Pelaksana
- U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- U9 Sarana dan Prasarana

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 ANALISIS PERMASALAHAN/KELEMAHAN DAN KELEBIHAN UNSUR LAYANAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau perlu ditingkatkan lebih lanjut karena beberapa layanan belum sepenuhnya optimal dalam memanfaatkan jam operasional yang berlaku, sehingga elemen ini memperoleh penilaian yang rendah dari masyarakat dengan skor 3,12.
2. Sementara itu, layanan Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,46. Capaian ini disebabkan oleh penerapan kebijakan pelayanan tanpa biaya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau.

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil analisa di atas digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dirancang dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berikut adalah rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM:

No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
	Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Peningkatan disiplin pegawai			√		Bagian Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik
		Pemanfaatan teknologi			√		
		Evaluasi rutin			√	√	

4.3 TREN NILAI SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan terdapat penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau.

BAB V

PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Maret hingga Agustus 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **80,67**. Nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan komitmen dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tahun 2024.
2. Unsur pelayanan secara keseluruhan sudah mencapai nilai yang baik, untuk nilai terendah yaitu 3,12 dan untuk nilai tertinggi mencapai 3,46.

Tanjungpinang, Agustus 2024

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Kepulauan Riau,


HASAN, S.Sos.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197711102006041010

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN RIAU TAHUN 2024

Saat ini Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan publik, sedang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Untuk itu kami mengharapkan respon Bapak/Ibu/Sdr/i berpartisipasi dalam survey ini dengan menjawab beberapa pertanyaan. Atas partisipasi dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Email *

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

3. Umur anda *

4. Jenis Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

SMA

S1

S2

S3

5. **Pekerjaan ***

Tandai satu oval saja.

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ LAINNYA

6. **Jenis layanan utama yang sering digunakan *** *Tandai satu oval saja.*

- ☐ Internet dan sarana prasarananya
- ☐ Layanan informasi publik (PPID, SP4N-LAPOR!)
- ☐ Komunikasi publik dan kehumasan
- ☐ Statistik

7. **Apakah Persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan mudah dipenuhi/disiapkan? ***

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat sulit
- ☐ Sulit
- ☐ Mudah
- ☐

Sangat mudah

8. **Apakah Prosedur pelayanan mudah dan sederhana? ***

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat sulit
- ☐ Sulit
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat mudah

9. **Apakah Jam buka pelayanan sudah tepat waktu? ***

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak tepat waktu
- ☐ Kurang tepat waktu
- ☐ Tepat waktu
- ☐ Sangat tepat waktu

10. Apakah waktu pelaksanaan layanan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan?

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sesuai standar
- ☐ Kurang sesuai standar
- ☐ Sesuai standar
- ☐ Sangat sesuai standar

11. Menurut Saudara apakah biaya/tarif pelayanan wajar dan terjangkau? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

12. Bagaimana pendapat Saudara apakah setiap pengguna mendapat data/ * informasi sesuai dengan yang diminta?

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

13. Menurut Saudara apakah Website Diskominfo dan Media Sosial memberikan informasi yang jelas, lengkap, aktual dan mudah dimengerti?

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak jelas
- ☐ Kurang jelas Jelas
- ☐ Sangat jelas
- ☐

14. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Live Streaming di Youtube Diskominfo Kepri?** *

Tandai satu oval saja.

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

15. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan akses publikasi statistik pada website kepriprov.go.id?** *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Sulit
- ☐ Sulit
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

16. **Menurut saudara apakah petugas bekerja dengan terampil, cekatan dan profesional?**

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat Buruk
- ☐ Buruk
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

17. Menurut Saudara apakah perilaku petugas pelayanan komunikatif dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam menyampaikan informasi? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak komunikatif
- ☐ Kurang komunikatif
- ☐ Komunikatif
- ☐ Sangat komunikatif

18. Menurut Saudara apakah Perilaku petugas pelayanan sopan, ramah dan menghormati dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

19. Apakah Saudara memahami alur pengaduan dengan baik? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak memahami
- ☐ Kurang memahami
- ☐ Memahami
- ☐ Sangat memahami

20. **Apakah petugas pelayanan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan? ***

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak tanggap
- ☐ Kurang tanggap
- ☐ Tanggap
- ☐ Sangat tanggap

21. **Apakah Saran dan masukan segera ditindak lanjuti oleh petugas? ***

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

22. **Menurut Saudara apakah pengunjung memahami alur pengaduan dengan baik? ***

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak paham
- ☐ Kurang paham
- ☐ Paham
- ☐

Sangat paham

23. Menurut Saudara apakah Penataan eksterior dan interior ruangan pelayanan sudah baik? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Sangat kurang
- ☐ Kurang
- ☐ Baik
- ☐ Sangat baik

24. Menurut Saudara apakah Keamanan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang pelayanan sudah baik? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Buruk
- ☐ Kurang baik
- ☐ Baik
- ☐ Sangat baik

25. Menurut Saudara apakah Kelengkapan dan kesiapan alat yang akan dipakai untuk pelayanan sudah sesuai? *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Mohon masukan dan saran guna perbaikan kedepannya agar pelayanan kami lebih baik lagi

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

RESPONDE N	U																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
14	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
16	3	3	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	2	1	2	4	3	4	4	3	1	3	3	3	2	2	2	4	3	2
22	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3

[illegible]

[illegible]

[illegible]