

LAPORAN

SURVER KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I

2024

Jenis Layanan :

- Penerbitan Surat Keterangan Terdaftar dan Surat Tanggapan Keberadaan Organisasi.

disusun oleh :

Bidang Ketahanan Ekonomi,
Sosial, Budaya, Agama dan
Ormas



HALAMAN PENGISIAN KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KOTA SAMARINDA

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

SCAN DI SINI



ATAU DAPAT DIAKSES MELALUI URL:

<https://tinyurl.com/ekianpuas/r/wQjr>

Alamat di atas akan dialihkan secara otomatis menuju alamat asli pada URL:
<https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/r/wQjr>

@kesbangpol_SMR @kesbangpol_kotasamarinda @Kesbangpol Samarinda <http://kesbangpol.samarindakota.go.id> Badan Kesbangpol Kota Samarinda

<https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/ops/organisasi/data-organisasi>

1/1

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan pendaftaran Fasilitas Pendaftaran, Pembinaan dan Pemberdayaan Ormas Tahun 2024. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) kinerja/kualitas kepada masyarakat khususnya kepada Ormas yang ada di Kota Samarinda sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan. Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Kepala Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas dan seluruh Staf atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Samarinda, 31 Oktober 2024

Kepala Badan,

Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Tujuan dan Sasaran Kegiatan.....	2
1.4 Manfaat.....	3
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	4
2.1 Metode.....	4
2.2 Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat.....	5
2.3 Tahapan Kegiatan Survei.....	5
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
3.1 Sampel	7
3.2 Hasil Survey.....	8
BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	14
4.1 Kesimpulan	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14

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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Samarinda, 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.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner. Kuisisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Pelaksanaan survei dilaksanakan tanggal 1 September s/d 28 September 2024 dan menghasilkan 7 responden yang valid untuk dinilai.

1.2 Dasar Hukum

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

1.3 Tujuan dan Sasaran Kegiatan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda :

- a. Tujuan dari Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :
 1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan yang telah diberikan oleh Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda.
 2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan pada setiap unsur penilaian.
- b. Sasaran
 1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan oleh Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda.
 2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

1.4 Manfaat

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang memiliki manfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan penyelenggara pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda.
- b. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Metode

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah menggunakan kuisisioner. Kuisisioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan tersebut, kuisisioner berisi 9 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- a. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
- b. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini;
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
- d. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan;
- e. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
- f. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan;
- g. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
- h. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
- i. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berikut ini standar pada nilai persepsi, nilai Interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	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 - 100,00	A	Sangat Baik

2.2 Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik jumlah sample Survey Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan tabel *Morgan* dan *Krejcie*. Pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan 2 semester dalam satu tahun. Adapun penerima dari layanan tersebut Ormas yang melakukan pelayanan pada Fasilitasi Pendaftaran, Pembinaan dan Pemberdayaan Ormas.

2.3 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :

a. Persiapan

Pada Tahap persiapan dilaksanakan dengan menyiapkan kuisisioner secara online dan menyampaikan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat kepada penerima layanan melalui surat pemberitahuan. Kuisisioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan Data didapatkan melalui hasil rekapitulasi kuisisioner online dari penerima layanan.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan hasil rekapitulasi data kuisisioner yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan informasi tentang hasil survey kepuasan masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan pelayanan Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Sampel

Survey dilaksanakan pada pelayanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana dengan jumlah responden adalah 7 Ormas. Pertanyaan dalam kuisisioner yang diberikan meliputi :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : 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** : kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.2 Hasil Survey

Berikut adalah hasil diskriptif melalui jumlah frekuensi penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda pada setiap unsur penilaian :

a. Persyaratan Pelayanan

Pada unsur persyaratan pelayanan, responden diberikan pertanyaan “Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?” dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	16	94,11%
4	Sangat Sesuai	1	5,88%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyartan pelayanan diatas, persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan **Sesuai** sebesar 94,11% dan **Sangat Sesuai** sebesar 5,88%.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Pada unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan diberikan pertanyaan “Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda ” dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	0	0
2	Kurang Mudah	0	0
3	Mudah	16	94,11%
4	Sangat Mudah	1	5,88%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan diatas, persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan **Mudah** sebesar 94,11% dan **Sangat Mudah** sebesar 5,88%.

c. Waktu Penyelesaian

Pada unsur Waktu Penyelesaian diberikan pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?” dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	1	5,88%
3	Cepat	15	93,75%
4	Sangat Cepat	1	5,88%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator Waktu Penyelesaian diatas, persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan **Cepat** sebesar 93,75%, **Sangat Cepat** sebesar 5,88% dan **Kurang Cepat** sebesar 5,88%.

d. Biaya/Tarif

Pada unsur biaya/tarif diberikan pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?” dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	0	0
2	Cukup Mahal	0	0
3	Murah	0	0
4	Gratis	17	100%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator biaya/tarif diatas, persentase penerima layanan menjawab gratis karena dalam pelaksanaan layanan

menggunakan biaya APBD dan ditanggung oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur spesifikasi jenis pelayanan diberikan pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?” dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	14	82,35%
4	Sangat Sesuai	3	17,64%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator spesifikasi jenis pelayanan diatas, persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan **Sesuai** sebesar 82,35% dan **Sangat Sesuai** sebesar 17,64%.

f. Kompetensi pelaksana

Pada unsur kompetensi pelaksana diberikan pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?”, dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0
2	Kurang Kompeten	0	0
3	Kompeten	13	76,47%
4	Sangat Kompeten	4	23,52%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator kompetensi pelaksana diatas, persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan **Kompeten** sebesar 76,47% dan **Sangat Kompeten** sebesar 23,52%.

g. Perilaku Pelaksana

Pada unsur perilaku pelaksana responden diberikan pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?” dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sopan	0	0
2	Kurang Sopan	0	0
3	Sopan	10	58,82%
4	Sangat Sopan	7	41,17%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator kompetensi pelaksana diatas, persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan **Sopan** sebesar 58,82% dan **Sangat Sopan** sebesar 41,17%.

h. Sarana dan Prasarana

Pada unsur sarana dan prasaran responden diberikan pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?” dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Buruk	0	0
2	Cukup	1	5,88
3	Baik	13	76,47%
4	Sangat Baik	3	17,64%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator sarana dan prasarana diatas, persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan **Baik** sebesar 76,47%, **Sangat Baik** sebesar 17,64% dan **Cukup** sebesar 5,88%.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan diberikan pertanyaan “Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?” dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0
2	Ada tetapi tidak berfungsi	5	29,41%
3	Berfungsi kurang maksimal	10	58,82%
4	Dikelola dengan Baik	2	11,76%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator sarana dan prasarana diatas, persentase penerima layanan paling banyak menyampaikan **Berfungsi kurang maksimal** sebesar 58,82%, **Ada tetapi tidak berfungsi** sebesar 29,41% dan **Dikelola dengan baik** sebesar 11,76%.

Berikut hasil penilaian 9 unsur diatas didapatkan nilai rata – rata :

No	Unsur pelayanan	Rata-Rata	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,1	C
U2	Prosedur pelayanan	3,1	C
U3	Waktu pelayanan	3,2	C
U4	Biaya/tarif pelayanan	4,0	A
U5	Produk jenis pelayanan	3,2	B
U6	Kompetensi pelaksana	3,2	B
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,4	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,1	B
U9	Penanganan pengaduan, saran	2,8	C

Dari hasil penilaian di atas rata-rata penilaian tertinggi dengan kategori Sangat Baik yaitu pada biaya/tarif karena layanan Fasilitas Pendaftaran, Pembinaan dan Pemberdayaan Ormas secara keseluruhan pelayanan

menggunakan pembiayaan APBD . Selain itu pada unsur Produk jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana pelayanan dan Sarana dan Prasarana mendapatkan penilaian yang Baik, dalam pelayanan pada Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesbangpol Kota Samarinda penerima layanan diberikan kesempatan untuk memberikan penilaian, saran dan masukan dalam penyelenggaraan pelayanan di Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas.

Dari hasil di atas didapatkan bahwa secara keseluruhan untuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada pelayanan Fasilitasi Pendaftaran, Pembinaan dan Pemberdayaan Ormas pada Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda tahun 2024 didapatkan nilai 80,23 dengan kategori **Baik (B)**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda sebagai penyedia layanan Fasilitasi Pendaftaran, Pembinaan dan Pemberdayaan Ormas wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Fasilitas Pendaftaran pada Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda tahun 2024 :

- a. Pencapaian hasil pengukuran SKM secara kumulatif adalah 80,23. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda sudah Baik. Ada dua unsur berada dalam kategori Sangat baik (88.31 – 100.00), yaitu : - Biaya/Tarif (4,0);
- b. Pada tingkat unit Penanganan pengaduan, saran dengan nilai terendah (2,8) sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih diperbaiki lagi.
- c. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus dipertahankan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

- a. Perlu mempertahankan tingkat pelayanan yang sudah pada kategori sangat baik dan baik.
- b. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
- c. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan Fasilitasi Pendaftaran, Pembinaan dan Pemberdayaan Ormas di Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda Semester I Tahun 2024 sebagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda terhadap masyarakat.

Samarinda, 31 Oktober 2024
Kepala Badan,

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bidang Organisasi Kemasyarakatan)
 ALAMAT : Jln. Balaikota No.27, Kelurahan Bugis, Kota Samarinda
 Tlp/Fax. : -

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
12	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
13	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
14	3	3	3	4	3	4	4	2	2	
15	3	3	3	4	4	4	4	4	2	
16	3	3	2	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	52	52	51	68	54	55	58	53	48	
NRR / Unsur	3,059	3,059	3,000	4,000	3,176	3,235	3,412	3,118	2,824	
NRR tertbg/ unsur	0,340	0,340	0,333	0,444	0,353	0,359	0,379	0,346	0,314	*) 3,209
IKM Unit pelayanan									**) 80,229	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 = NRR per unsur x 0,1111

per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 80,23

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,1
U2	Prosedur	3,1
U3	Waktu Pelayanan	3,0
U4	Biaya/tarif	4,0
U5	Produk Pelayanan	3,2
U6	Kompetensi Pelaksana	3,2
U7	Perilaku Pelaksana	3,4
U8	Sarana dan Prasarana	3,1
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	2,8

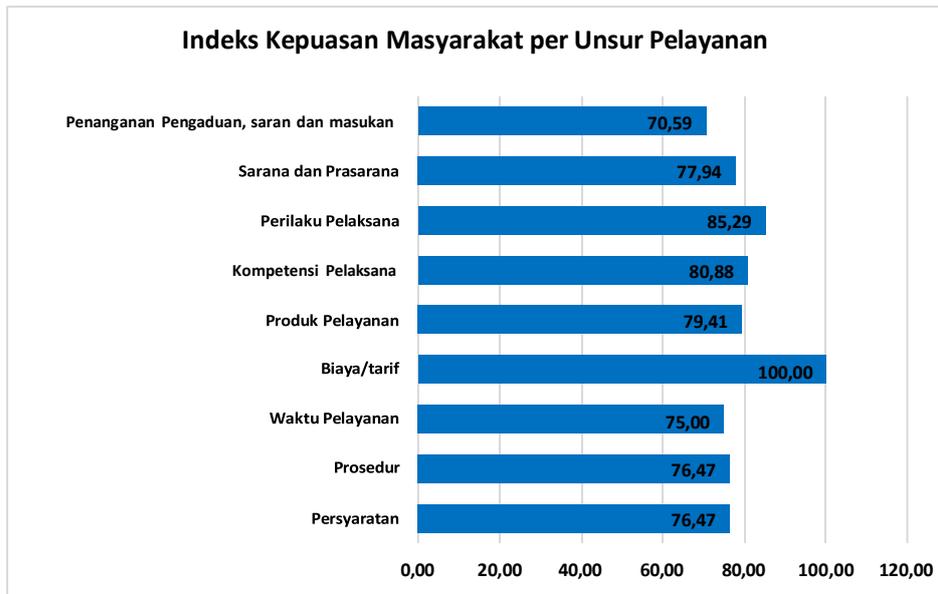
Mutu Pelayanan :

- 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

Keterangan :

Konsultasi Hibah dan Bansos tidak ada

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR DAN NILAI IKM UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,1	76,47	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 TOTAL : 80,23 MUTU : B KATEGORI : BAIK
U2	Prosedur	3,1	76,47	
U3	Waktu Pelayanan	3,0	75,00	
U4	Biaya/tarif	4,0	100,00	
U5	Produk Pelayanan	3,2	79,41	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,2	80,88	
U7	Perilaku Pelaksana	3,4	85,29	
U8	Sarana dan Prasarana	3,1	77,94	
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	2,8	70,59	



Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

34

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

41

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLR
- I
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

29

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLR
- I
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

32

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *



Laki-Laki



Perempuan

Usia *

45

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

28

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

37

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisiener Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

38

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLR
- I
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *



Laki-Laki



Perempuan

Usia *

36

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *



Laki-Laki



Perempuan

Usia *

37

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

41

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

28

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisiener Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *



Laki-Laki



Perempuan

Usia *

44

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *



Laki-Laki



Perempuan

Usia *

55

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLR
- I
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisiener Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

40

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *

Laki-Laki

Perempuan

Usia *

39

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
 - TNI
 - POLR
 - I
 - SWASTA
 - WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat

Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Timur

Jenis Layanan *

Pilih



Jenis Kelamin Responden *



Laki-Laki



Perempuan

Usia *

32

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLR
- I
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- A

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

- Tidak Sopan
- Kurang Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir