

LAPORAN SEMESTER II

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI II GORONTALO

PERIODE BULAN JULI-DESEMBER
TAHUN 2024



KATA PENGANTAR

Pertama-tama kami panjatkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan ridho-Nya kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode semester II (bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun 2024) di kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo. Laporan ini memuat hasil survei kepuasan dari masyarakat atas penilaian pelayanan publik yang berlaku di lingkungan kantor BWS Sulawesi II Gorontalo pada setiap hari kerja yaitu hari senin hingga jumat selama 6 (enam) bulan.

Adapun tujuan dari penyusunan laporan SKM ini untuk mendapatkan gambaran serta refleksi secara nyata tentang hasil kinerja dari staf pelayanan pada unit komunikasi publik dalam memberikan pelayanan kepada khalayak/masyarakat. Tidak lupa kami mengucapkan terima kasih kepada Kepala BWS Sulawesi II Gorontalo bapak Ali Rahmat, ST.,MT, Kepala Subbagian Umum dan Tata Usaha ibu Risnawati T. Dangkua, S.H.,M.Si, para Kepala Seksi, para Kepala SNVT dan Satuan Kerja, para PPK dan lebih khusus PPK Ketatalaksanaan bapak Abd. Hamid Muhidin,ST yang selalu memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang sangat baik untuk ruangan pelayanan publik serta selalu mendukung kegiatan-kegiatan pelayanan publik dilingkungan BWS Sulawesi II Gorontalo ini.

Kami berharap, dari laporan SKM ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk menjadi lebih baik lagi demi mencapai tujuan organisasi bersama dilingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum.

09 Desember, 2024

Tim Komunikasi Publik BWS Sulawesi II Gorontalo

Daftar Isi

• KATA PENGANTAR	1
• BAB I Pendahuluan	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3. Maksud, Tujuan, dan Manfaat SKM	5
• BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
2.1. Pelaksana SKM.....	7
2.2. Metode Pengumpulan Data	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
2.5. Penentuan Jumlah Responden	9
• BAB III HASIL PENGELOLAAN DATA SKM	11
3.1. Jumlah Responden SKM.....	11
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
• BAB IV ANALISA HASIL.....	13
4.1. Analisa Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur layanan.....	13
4.2. Rencana Tindak Lanjut	14
• BAB V LAMPIRAN.....	15

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 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 Teknik Bendungan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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

- 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.

1.3. Maksud, Tujuan dan Manfaat SKM

Maksud dan tujuan pelaksanaan SKM:

Adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo adalah :

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di kantor BWS Sulawesi II;
2. Meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan kualitas yang lebih baik;

3. Meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih inovatif, dan efektif. Karena dengan adanya survei kepuasan masyarakat (SKM) kami dapat mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi saran dan masukan dari masyarakat;
4. Dengan adanya SKM kami dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh BWS Sulawesi II Gorontalo.

Manfaat Pelaksanaan SKM ialah :

1. Pimpinan UPT (Kepala Balai) beserta jajaran serta tingkat pembina dapat mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya di kantor BWS Sulawesi II Gorontalo;
2. Pimpinan UPT (Kepala Balai) beserta jajaran serta tingkat Pembina dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik/semester;
3. Hasil laporan SKM ini dapat menjadi bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil oleh pimpinan serta upaya tindak lanjut setelah pelaksanaan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) dilaksanakan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan hal positif, antara unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Publik/masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di BWS Sulawesi II Gorontalo.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo selama 6 bulan berjalan yaitu dari bulan Juli hingga Desember tahun 2024 ini.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuisisioner Google Form (Plat Form Google) yang disebarkan kepada pengguna layanan permohonan data. Kuisisioner terdiri dari 9 unsur 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 pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo Yaitu :

- A. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- B. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- C. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- D. Biaya atau tarif : Biaya atau 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.

- E. 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.
- F. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- G. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- H. 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).
- I. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring (*online*) pada jam kerja kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo yaitu pada hari kerja (Senin sampai Jum'at). Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden yang telah menerima layanan, dan kuesioner dapat diisi melalui website permintaan data kami di tautan :

<https://forms.zohopublic.com/bwssulawesiiigorontalo/form/SurveyLayananInformasiPermintaanData/formperma/ehDIBzBbYijPQmg6UbzwZkuoIK5ZeYW9I7IPSWnj5YY>

Dengan cara ini penerima layanan dapat melakukan pengisian sendiri setelah selesai mendapat pelayanan yang mereka butuhkan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu Pelaksanaan survei, dan penyusunan analisa hasil dari indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 bulan (1 semester) dengan rincian sebagai berikut

:

Tabel 1. Kegiatan dan Waktu pelaksanaan

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	September – Oktober 2024
2.	Pengumpulan Data	Juli-Desember 2024
3.	Pengelolaan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024

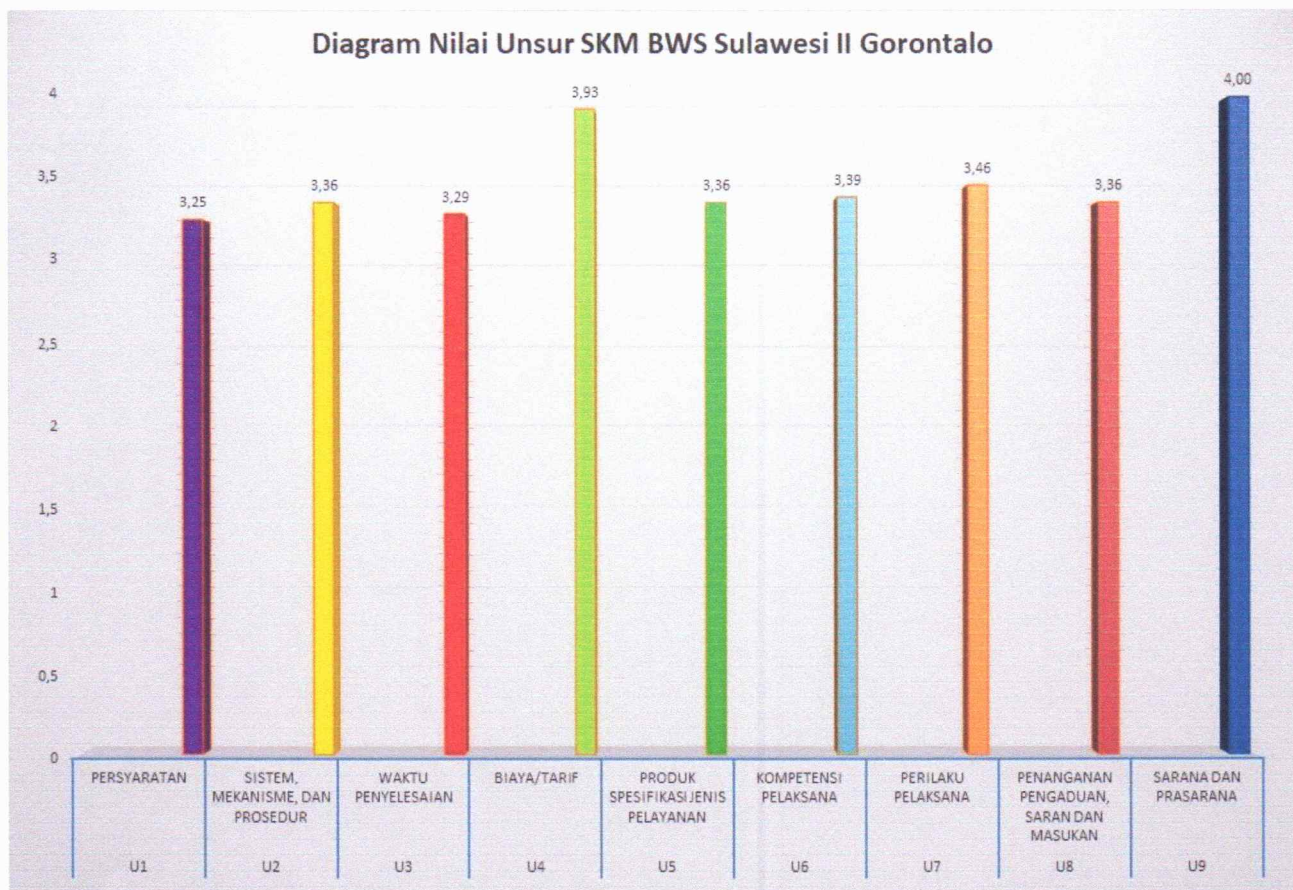
2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan di kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024 sejak bulan Januari hingga bulan Juni, maka populasi penerima layanan pada kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 32 pemohon. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran

sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sesuai Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 14 tahun 2017. Berdasarkan table Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 10 orang dan data penentuan jumlah responden dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (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
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Untuk jumlah Populasi permintaan data di kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo pada periode (bulan Juli – bulan Desember) berjumlah 32 pemohon, jika melihat tabel Krejcie and Morgan sesuai Peraturan Menteri Pan dan RB Nomor 14 tahun 2017 untuk sampel kami berada pada jumlah 28 sampel.



Gambar Diagram 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV ANALISA HASIL

4.1. Analisa Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur layanan

Berdasarkan hasil Pengelolaan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada unsur pelayanan U1 (persyaratan pelayanan) mendapat nilai terendah yaitu 3.25 dengan kategori B atau Baik;
2. Sedangkan 2 unsur layanan lainnya dengan nilai tertinggi yaitu pada U4 (Biaya/Tarif) mendapat nilai 3.93 dan U9 (sarana dan prasarana) mendapat nilai sempurna yaitu 4.00;
3. Responden memberikan apresiasi dan kesan yang baik terhadap kemudahan pelayanan karena dapat diakses dari mana saja sehingga mempermudah pelayanan;
4. Terdapat 2 (dua) responden yang memberikan kritik dan saran terkait jangka waktu penyusunan data/informasi. Responden tersebut meminta agar staf pelayanan publik lebih meningkatkan efisiensi waktu dalam menindak lanjuti proses data kepada bidang yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran atau kritik yang telah disediakan, diperoleh beberapa kekurangan mengenai waktu penyelesaian atau kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan informasi data. Hal ini dikarenakan kurangnya SDM yang mengelolah informasi/data di BWS Sulawesi II Gorontalo. Maka dari itu, nantinya akan lebih dipercepat lagi memberikan respon terhadap permohonan pelayanan yang dibutuhkan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut sangat dibutuhkan 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 dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah, dan hasilnya sebagai berikut :

Untuk ke 9 (Sembilan unsur) telah mendapatkan nilai yang cukup baik dari hasil pengisian survei kepuasan masyarakat (SKM) yaitu berkisar antara nilai 3 hingga 4 (presentase nilai tertinggi setiap unsur). Ini menjadi motivasi agar kedepan BWS Sulawesi II Gorontalo dapat meningkatkan kinerjanya dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik mulai dari efisiensi waktu penyusunan data yang di minta oleh pemohon hingga memberikan kemudaha-kemudahan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat/pemohon yang melakukan permohonan data secara langsung/datang langsung.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai dari bulan Juli hingga Desember tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik di lingkungan kantor Balai Wilayah Sungai Sulawesi II Gorontalo secara umum mencerminkan tingkat kualitas pada kinerja unit pelayanan adalah sangat baik yaitu masih berada di presentase nilai SKM 86,33 ini dibuktikan dengan tabel perhitungan SKM yang dikerjakan pada plat form Microsoft Exel dengan rumus berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur satu (U1) yaitu Persyaratan administrasi yang hanya mendapat nilai rata-rata 3,25 dan unsur tiga (U3) yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang hanya mendapat nilai 3,29. Hal ini dikarenakan sebagian besar sampel (masyarakat) memilih nilai 3 pada Formulir yang telah dibagikan;
3. Sedangkan terdapat 2 (dua) unsur lainnya yang mendapat predikat sangat baik yaitu unsur empat (U4) tentang biaya/tarif yang mendapat nilai rata-rata 3,93 dan unsur sembilan (U9) yaitu sarana dan prasarana mendapat nilai sempurna yaitu 4.00, hal ini akan kami pertahankan dan terus melakukan evaluasi perbaikan agar kualitas pelayanan di BWS semakin membaik;
4. Hasil dari nilai IKM unit Pelayanan Publik BWS Sulawesi II Gorontalo adalah : 86,33 ini menunjukkan terdapat peningkatan dari nilai IKM pada semester I (periode bulan Januari- juni).

Lembar pengesahan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BWS Sulawesi
II Gorontalo periode semester II (bulan Juli hingga bulan Desember tahun 2024).

Gorontalo, 09 Desember 2024

Kepala Sub Bagian Umum dan Tata Usaha
BWS Sulawesi II Gorontalo



Risnawati T. Dangkoa, S.H., M.Si

Nip. 197309282010012001

BAB VI LAMPIRAN

**PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017**

UNIT PELAYANAN

: Layanan Publik BWS Sulawesi II Gorontalo

ALAMAT

: Jl. K.H Notubadu No 71 Hepuhulawa, Kec Limboto Kab. Gorontalo

Tlp/Fax.

:

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	32	Perempuan	MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	4	3	4
2	30	Laki-Laki	PNS	S3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
3	23	Perempuan	MAHASISWA	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	43	Perempuan	SWASTA	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	60	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	40	Perempuan	MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	38	Laki-Laki	Dosen Non ASN	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	20	Laki-Laki	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	35	Perempuan	MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	31	Perempuan	MAHASISWA	S1	3	4	3	4	3	4	4	4	4
11	28	Perempuan	MAHASISWA	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	26	Laki-Laki	SWASTA	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	20	Perempuan	MAHASISWA	S1	3	4	4	4	4	3	3	4	4
14	35	Laki-Laki	Non PNS	S1	3	3	3	4	3	4	4	3	4
15	31	Perempuan	MAHASISWA	SMA	3	4	3	4	3	4	4	3	4
16	33	Perempuan	Karyawan Individu	S2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	34	Laki-Laki	PNS	S2	3	2	2	4	3	3	3	3	4
18	31	Laki-Laki	MAHASISWA	S1	3	4	4	4	3	4	4	3	4
19	31	Laki-Laki	PNS	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	22	Laki-Laki	SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	41	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	20	Perempuan	MAHASISWA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	22	Laki-Laki	SWASTA	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	41	Laki-Laki	Tenaga Ahli	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	24	Perempuan	MAHASISWA	S1	3	2	2	4	3	2	3	3	4
26	32	Laki-Laki	PNS	S1	3	4	4	4	4	4	4	3	4
27	21	Laki-Laki	Honorar	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	24	Perempuan	SWASTA	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
S/Nilai					31	34	32	110	34	35	31	34	112
f/Unsur													
NRR /													
Unsur					3,250	3,357	3,286	3,329	3,357	3,333	3,464	3,357	4,000
NRR													
tertimbang					0,358	0,363	0,361	0,432	0,363	0,373	0,381	0,363	0,440
per unsur													

*)

**)

IKM Unit pelayanan

**)

**)

Keterangan :

- U1 s.d. U9 : Unsur-Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur : NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	
U1	Persyaratan	3,25
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,36
U3	Waktu Penyelesaian	3,29
U4	Biaya/Tarif	3,33
U5	Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36
U6	Kompetensi Pelaksana	3,33
U7	Perilaku Pelaksana	3,46
U8	Pemangangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,36
U9	Sarana dan prasarana	4,00

**)

**)

**)

**)

**)

**)

**)

**)

**)

IKM UNIT PELAYANAN :

86,33

Mata Pelajaran :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

Hasil Rekapitan jawaban Responden yang diambil dari plat form Google Spread sheet yang terintegrasi dengan Google Form :

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Identitas Layanan yang diterima	1. Bagaimana pendapat saudara tentang Ketersediaan Pelayanan Persewaan Pakaian dengan Pelayanannya?	2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	5. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	7. Bagaimana pendapat saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada kantor BWS Sulawesi II Gorontalo?	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan publik di kantor BWS Sulawesi II Gorontalo?
Perempuan	SMA	MAHASISWA	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S3	PNS	KTP	1 Tidak Sesuai	1 Tidak mudah	1 Tidak cepat	1 Sangat mahal	1 Tidak sesuai	1 Tidak kompeten	1 Tidak sopan dan ramah	1 Buruk	1 Tidak ada
Perempuan	SMA	MAHASISWA	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	S2	SWASTA	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S1	PNS	Kartu identitas	4 Sangat Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	S1	MAHASISWA	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S2	Dosen Non ASN	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S1	PNS	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Sangat	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	S1	MAHASISWA	Kartu identitas	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	S1	MAHASISWA	KTP	3 Sesuai	4 Sangat mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	S1	MAHASISWA	KTP	4 Sangat Sesuai	4 Sangat mudah	3 Cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S1	SWASTA	KTP	4 Sangat Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	S1	MAHASISWA	KTP	3 Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	4 Sangat	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S1	Non PNS	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	SMA	MAHASISWA	Kartu identitas	3 Sesuai	4 Sangat mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	S2	Konsultan Individu	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S2	PNS	KTP	3 Sesuai	2 Kurang mudah	2 Kurang cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S1	MAHASISWA	KTP	3 Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	3 Sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik

Laki-Laki	S1	MAHASISWA	KTP	3 Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	3 Sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S3	PNS	KTP	4 Sangat Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S1	SWASTA	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S1	PNS	KTP	4 Sangat Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	S1	MAHASISWA	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	SMA	SWASTA	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S1	Tenaga Ahli	KTP	4 Sangat Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	S1	MAHASISWA	KTP	3 Sesuai	2 Kurang mudah	2 Kurang cepat	4 Gratis	3 Sesuai	2 Kurang kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S1	PNS	Kartu identitas	3 Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S1	Honorir	KTP	4 Sangat Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	4 Sangat	4 Dikelola dengan baik
Perempuan	S1	SWASTA	KTP	3 Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik
Laki-Laki	S2	WIRALSAHA	Kartu identitas	4 Sangat Sesuai	4 Sangat mudah	4 Sangat cepat	4 Gratis	4 Sangat sesuai	4 Sangat kompeten	4 Sangat sopan dan ramah	3 Baik	4 Dikelola dengan baik

Contoh tampilan Survei pada Google Form

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Layanan Informasi Publik BWS Sulawesi II Gorontalo

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

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Pendapat Responden tentang Pelayanan Informasi Publik di kantor BWS Sulawesi II Gorontalo

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Pelayanannya ? *

- ☐ 1. Tidak Sesuai.
- ☐ 2. Kurang Sesuai
- ☒ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat Sesuai

2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? *

- ☐ 1. Tidak mudah
- ☐ 2. Kurang mudah
- ☒ 3. Mudah
- ☐ 4. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? *

- ☐ 1. Tidak cepat
- ☐ 2. Kurang cepat
- ☒ 3. Cepat
- ☐ 4. Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *

- ☐ 1. Sangat mahal
- ☐ 2. Cukup mahal
- ☐ 3. Murah
- ☒ 4. Gratis

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

- ☐ 1. Tidak sesuai
- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☒ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ? *

- ☐ 1. Tidak kompeten
- ☐ 2. Kurang kompeten
- ☒ 3. Kompeten
- ☐ 4. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- ☐ 1. Tidak sopan dan ramah
- ☐ 2. Kurang sopan dan ramah
- ☒ 3. Sopan dan ramah
- ☐ 4. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada kantor BWS Sulawesi II Gorontalo ? *

- ☐ 1. Buruk
- ☐ 2. Cukup
- ☒ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pada kantor BWS Sulawesi II Gorontalo ? *

- ☐ 1. Buruk
- ☐ 2. Cukup
- ☒ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan publik di kantor BWS Sulawesi II Gorontalo ? *

- ☐ 1. Tidak ada
- ☐ 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ 3. Berfungsi kurang maksimal
- ☒ 4. Dikelola dengan baik

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

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

Does this form look suspicious? [Laporan](#)

Formulir

TERIMA KASIH