

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN BENGKAYANG
TRIWULAN II (APRIL - JUNI) 2025**



**PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Periode Survei : APRIL - JUNI 2025**

NILAI IKM :

87,51

**MUTU PELAYANAN : B
KINERJA PELAYANAN : BAIK**

JENIS / NAMA LAYANAN : PELAYANAN PUBLIK

RESPONDEN

JUMLAH : 30 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 5 ORANG ; P = 25 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 30 orang
19 – 25 th : 0 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : - orang
26 – 30 th : 3 orang	SMA/K/ MA : 9 orang	Peg. Swasta : - orang
31 – 35 th : 9 orang	D-1/ D-3 : 0 orang	Wiraswasta/Usahawan : - orang
36 – 40 th : 11 orang	D-4 / S-1 : 21 orang	Pelajar/Mahasiswa : - orang
41 – 45 th : 6 orang	≥ S-2 : 0 orang	Lainnya : - orang
46 – 50 th : 1 orang		
51 – 55 th : 0 orang		
≥ 56 th : 0 orang		

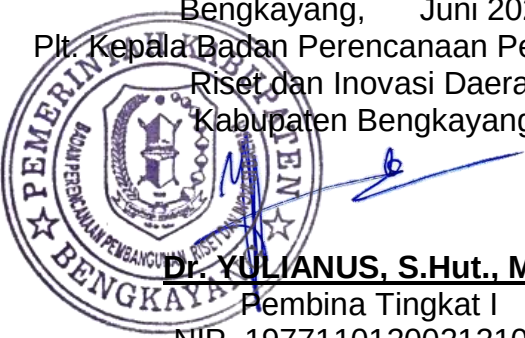
**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN
PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia dan kasih-Nya penyusunan Laporan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang Triwulan II (April-Juni) Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan instropeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan dukungan semua pihak terutama seluruh pegawai di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang maupun kepada pihak-pihak terkait yang telah membantu dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sehingga tersusunnya Laporan ini dengan baik. Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan menuju kesempurnaan laporan ini. Akhirnya harapan kami agar Laporan ini dapat bermanfaat dan mempunyai pengaruh positif dalam peningkatan kinerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang pada waktu yang akan datang.

Bengkayang, Juni 2025
Plt. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan
Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Bengkayang,

Dr. YULIANUS, S.Hut., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 197711012002121003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.2 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	162
LAMPIRAN.....	13

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 Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bengkayang, 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 dan Tujuan

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 Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang. 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 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang adalah tim yang terdiri dari Bidang/Bagian yang ada pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang yaitu Bagian Sekretariat, Bidang Perekonomian dan Sumber Daya Alam, Bidang Pemerintahan dan Pembangunan Manusia, Bidang Infrastruktur dan Kewilayahan, Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah serta Bidang Riset dan Inovasi Daerah.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah 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. **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** : 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 bulan yaitu Bulan April - Juni 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat Tahun 2025 memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	10
2.	Pengumpulan Data	April – Mei 2025	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 30 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, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 30 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	5	17 %
		PEREMPUAN	25	83 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	9	30 %
		D3	0	0 %
		D4 – S1	21	70 %
		S2	0	0 %
3	PEKERJAAN	PNS	30	100 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	0	0 %
		WIRAUSAHA	0	0 %
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	87,50	86,67	83,33	100,00	92,50	82,50	90,00	80,83	85,00
Kategori	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
IKM Unit Layanan	87,51 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur layanan dengan nilai terendah yaitu:

- Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai: 80,83 (rata-rata: 3,23)
- Kompetensi Petugas mendapatkan nilai: 82,50 (rata-rata: 3,30)
- Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai: 83,33 (rata-rata: 3,33)

2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu:

- Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai 100,00 (rata-rata: 4,00)
- Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai: 92,50 (rata-rata: 3,70)
- Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai: 90,00 (rata-rata: 3,60)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Kualitas Sarana dan Prasarana dirasakan belum maksimal dikarenakan adanya pemangkasan dan keterbatasan anggaran, meskipun demikian BAPPERDIDA tetap memberikan pelayanan terbaik kepada penerima layanan.
- Kompetensi Petugas, dirasakan belum maksimal dikarenakan petugas layanan masih harus berkomunikasi kembali kepada pimpinan atau harus dirapatkan dulu untuk mengambil keputusan yang diambil untuk dapat diberikan solusi data/informasi tersebut kepada penerima layanan.
- Kecepatan Pelayanan masih dirasakan belum maksimal dikarenakan banyak permasalahan yang diminta oleh masyarakat/penerima layanan harus dirembukkan/dirapatkan dulu antar bidang untuk mengambil keputusan sehingga baru dapat diberikan solusi data/informasi tersebut kepada penerima layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

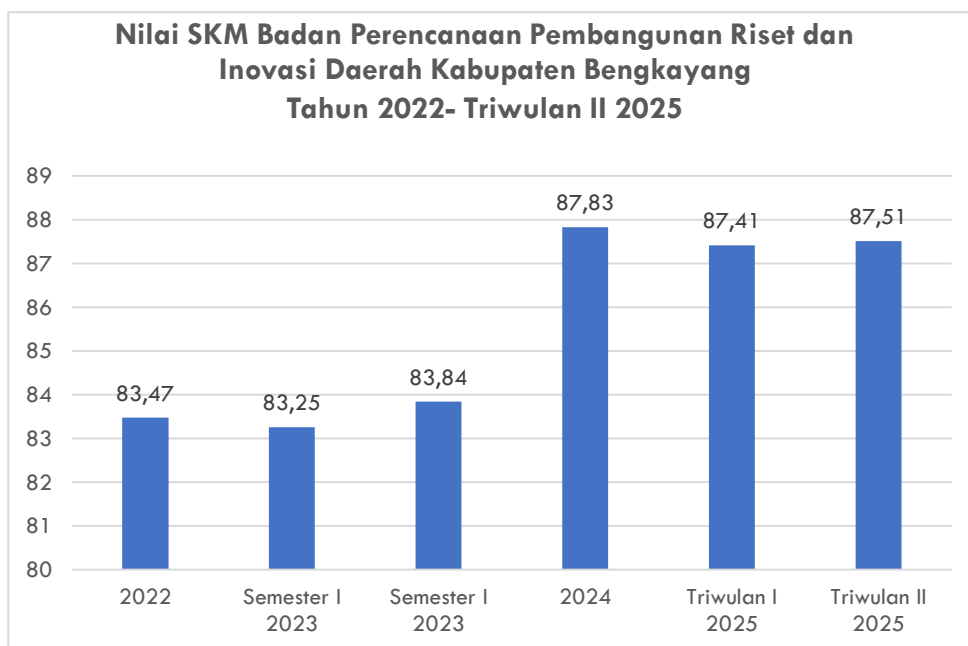
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan penambahan pengadaan barang seperti laptop/PC			√	√	Bagian Sekretariat/ Bidang- Bidang di BAPPERIDA
2	Kompetensi Petugas	Melakukan evaluasi terhadap jenis pelayanan			√	√	Bagian Sekretariat/ Bidang- Bidang di BAPPERIDA
3	Kecepatan Pelayanan	Melakukan revisi terhadap SOP Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.			√	√	Bagian Sekretariat/ Bidang- Bidang di BAPPERIDA

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 Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan 0,10% kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I (Januari-Maret) ke Triwulan II (April - Juni) Tahun 2025 pada Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) enam bulan yaitu dari Bulan April – Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang Triwulan II (April – Juni) Tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,51 mengalami kenaikan 0,10% dari Nilai SKM Periode Triwulan I (Januari – Maret) yaitu 87,41.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya, Penanganan Pelayanan dan Perilaku Petugas Pelayanan.

Bengkayang, Juni 2025

Plt. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan
Riset dan Inovasi Daerah
Kabupaten Bengkayang,



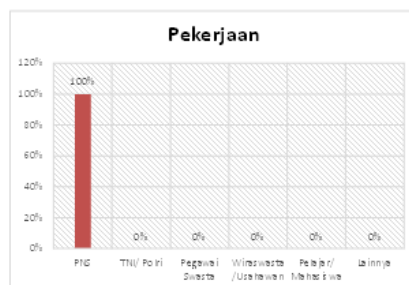
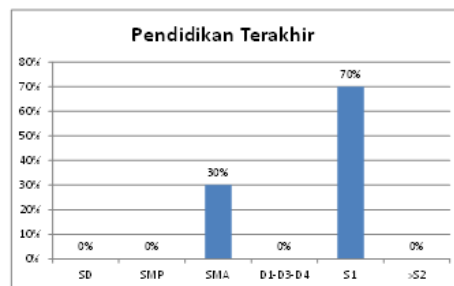
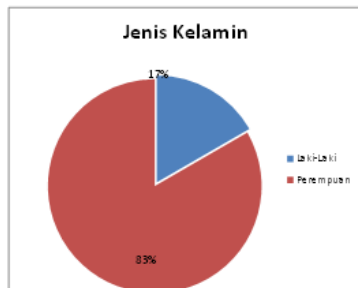
Dr. YULIANUS, S.Hut., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 197711012002121003

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH KAB. BENGKAYANG
JENIS LAYANAN : ADMINISTRASI
PERIODE : TRIWULAN II TAHUN 2025

Data Responden

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan	Saran perbaikan, masukan & harapan
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya		
1	35	1						1		1						3	
2	30	1						1		1						3	
3	35	1						1		1						3	
4	37	1				1				1						3	
5	39		1			1				1						3	
6	41		1					1		1						3	
7	42		1					1		1						3	
8	35		1					1		1						3	
9	37		1					1		1						3	
10	38		1					1		1						3	
11	45		1			1				1						3	
12	45		1					1		1						3	
13	37		1					1		1						3	
14	50		1			1				1						3	
15	45		1					1		1						3	
16	32		1					1		1						3	
17	37		1					1		1						3	
18	35		1					1		1						3	
19	30		1					1		1						3	
20	39		1					1		1						3	
21	38	1				1				1						3	
22	35		1			1				1						3	
23	39		1			1				1						3	
24	40		1					1		1						3	
25	39		1			1				1						3	
26	34		1			1				1						3	
27	45		1					1		1						3	
28	35		1					1		1						3	
29	34		1					1		1						3	
30	29		1					1		1						3	
Jumlah	37,73333	5	25	0	0	9	0	21	0	30	0	0	0	0	0		
%		17%	83%	0%	0%	36%	0%	70%	0%	100%	#DIV/0!	0%	0%	0%	0%		



**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH KAB. BENGKALU
JENIS LAYANAN : ADMINISTRASI

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jumlah
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	0
2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	0
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	0
5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	0
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
7	4	4	3	4	3	3	4	3	3	0
8	3	3	4	4	4	3	3	3	3	0
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
10	4	3	3	4	4	3	4	4	4	0
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	0
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
14	3	3	3	4	4	4	4	3	3	0
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
16	4	3	3	4	4	3	4	3	4	0
17	4	3	4	4	4	3	4	3	4	0
18	4	4	3	4	4	4	3	4	3	0
19	4	4	3	4	4	4	4	3	3	0
20	3	4	4	4	4	3	4	3	3	0
21	4	3	3	4	4	4	4	3	3	0
22	4	4	3	4	4	4	3	3	3	0
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0
24	3	3	3	4	4	3	3	3	3	0
25	4	4	3	4	4	3	4	4	3	0
26	3	4	4	4	3	3	3	3	4	0
27	4	4	3	4	4	3	4	4	3	0
28	3	3	4	4	4	3	4	3	4	0
29	3	4	4	4	3	4	3	4	3	0
30	3	4	3	4	4	4	4	3	4	0
Nilai /Unsur	105	104	100	120	111	99	108	97	102	
NRR / Unsur	3,500	3,467	3,333	4,000	3,700	3,300	3,600	3,233	3,400	
NRR tertbg/ unsur	0,389	0,385	0,370	0,444	0,411	0,366	0,400	0,369	0,377	
IKM Unit pelayanan									3,500	87,505

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 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	IKM per Unsur	Mutu Pelayanan	Rata-Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,50	87,50	Baik	3,50
U2	Prosedur Pelayanan	3,47	86,67	Baik	
U3	Kecepatan Pelayanan	3,33	83,33	Baik	
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,00	100,00	Sangat Baik	
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,70	92,50	Sangat Baik	
U6	Kompetensi Petugas	3,30	82,50	Baik	
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,60	90,00	Sangat Baik	
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,23	80,83	Baik	
U9	Penanganan Pengaduan	3,40	85,00	Baik	

IKM UNIT PELAYANAN :

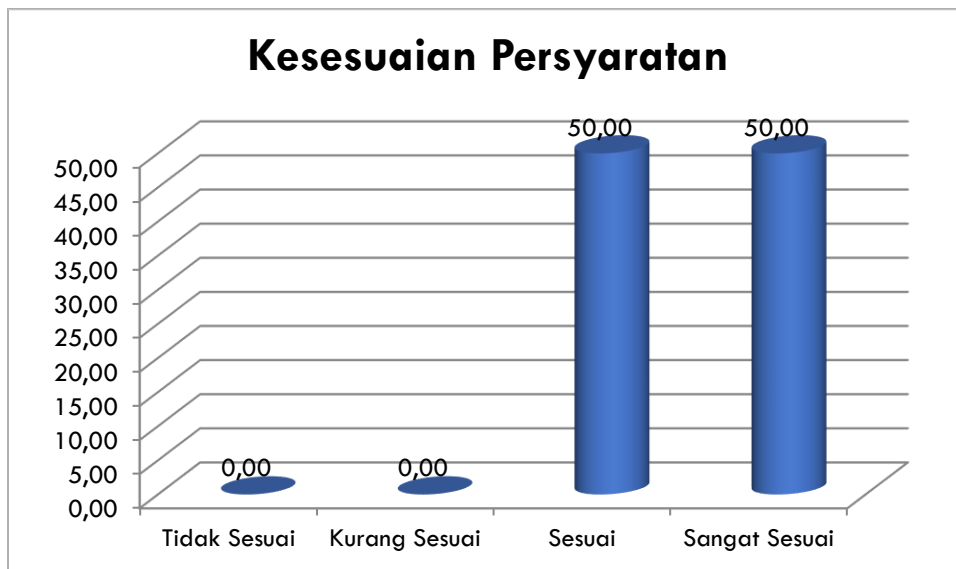
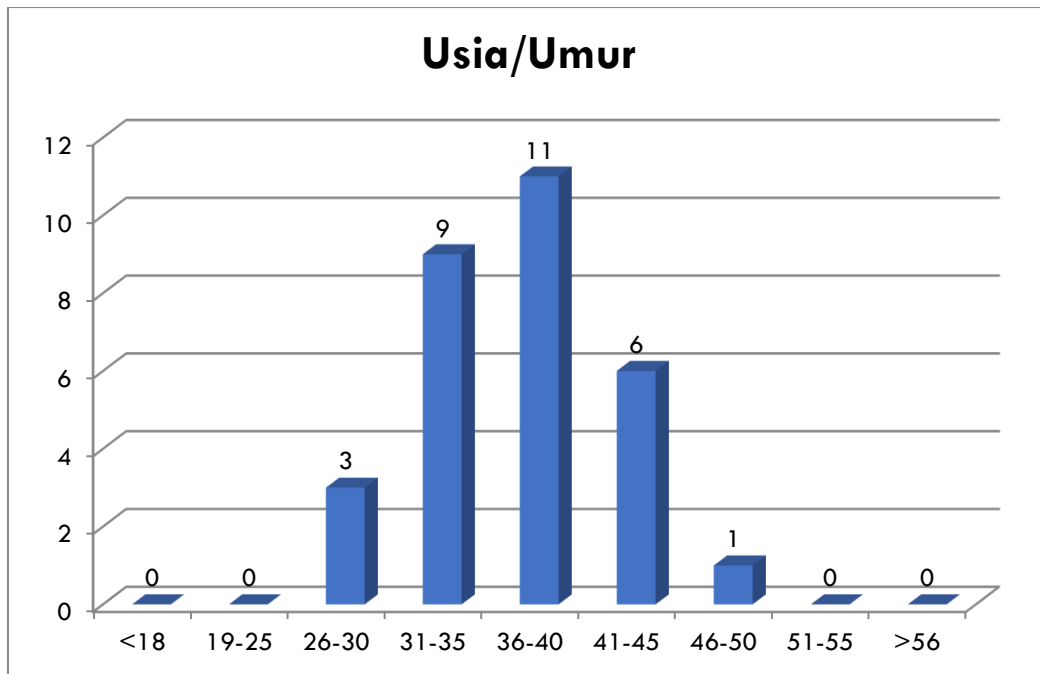
87,51

Mutu Pelayanan :

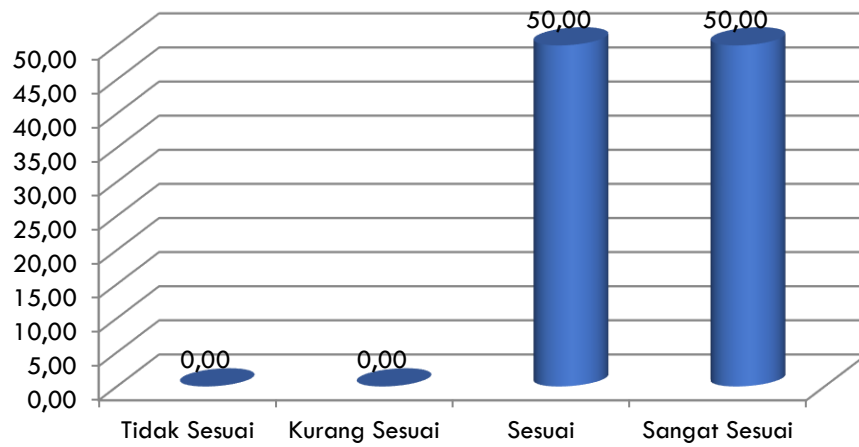
Baik

Mutu Pelayanan :

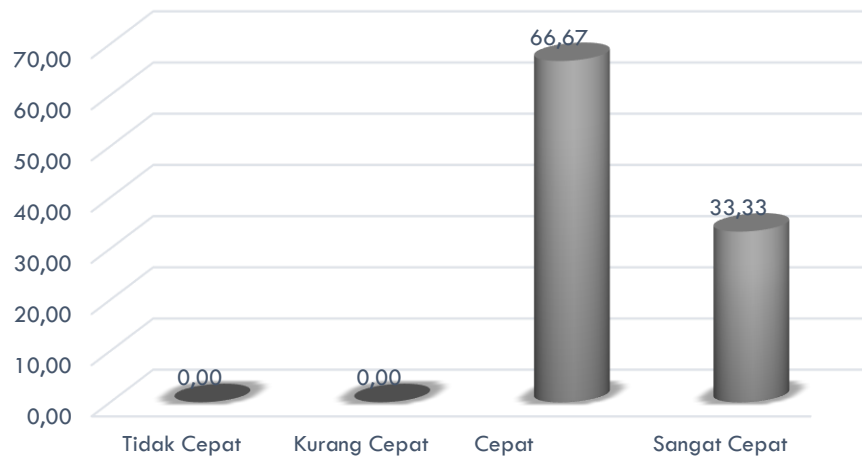
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

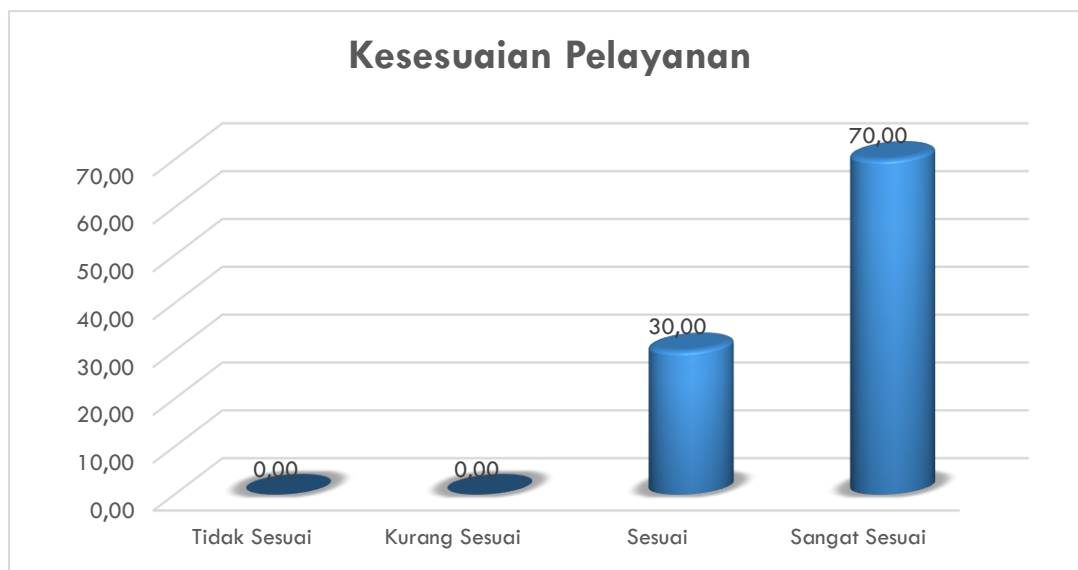
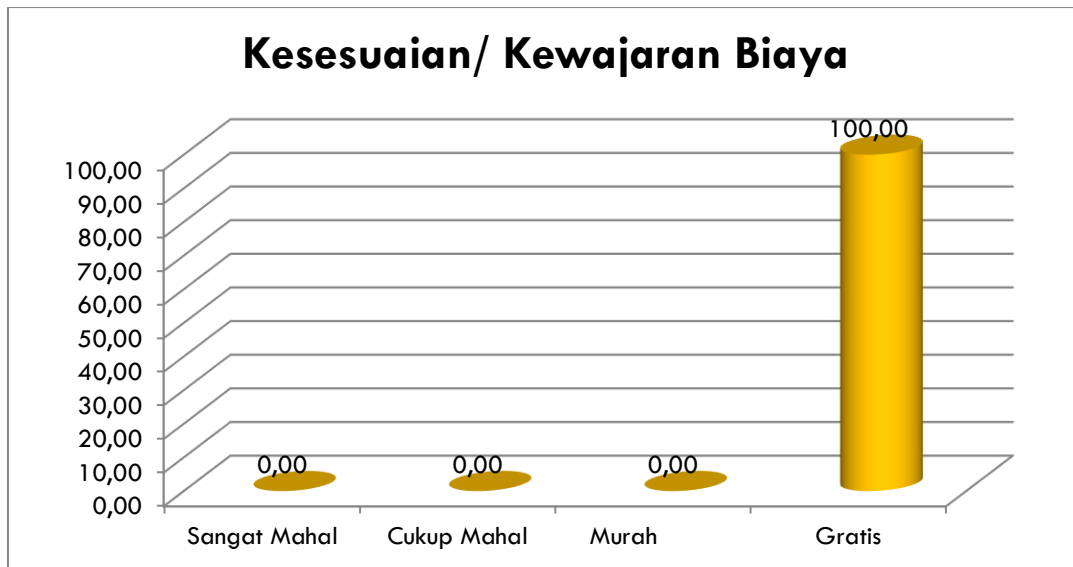


Kesesuaian Persyaratan

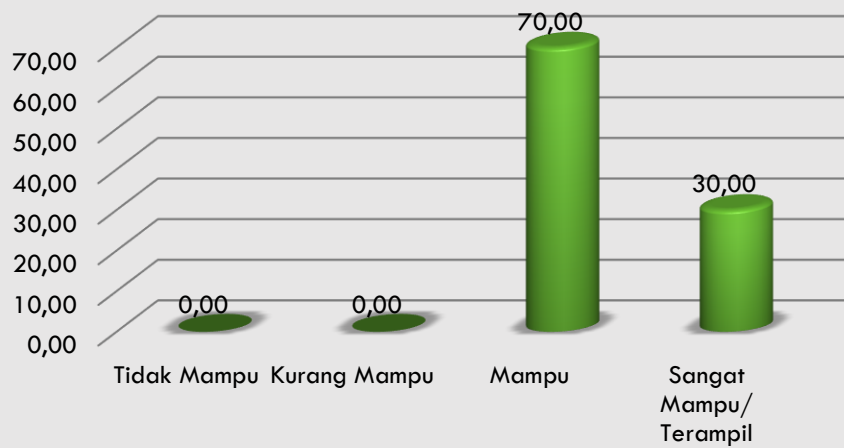


Kecepatan Pelayanan

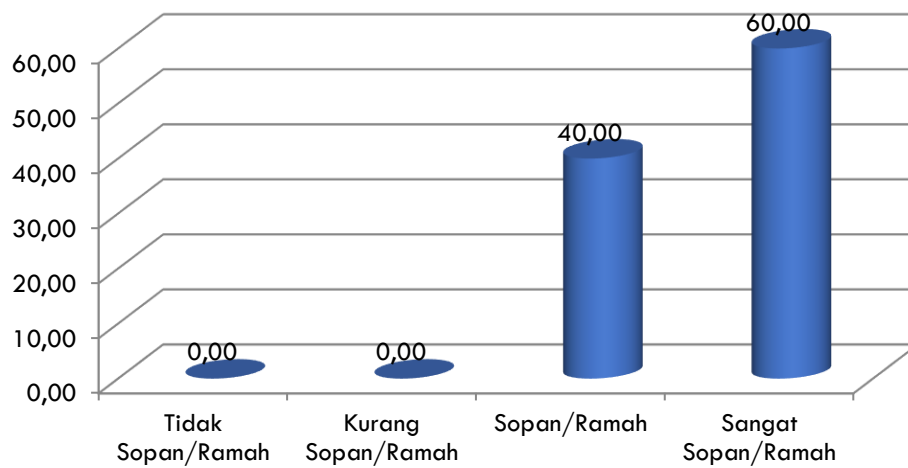




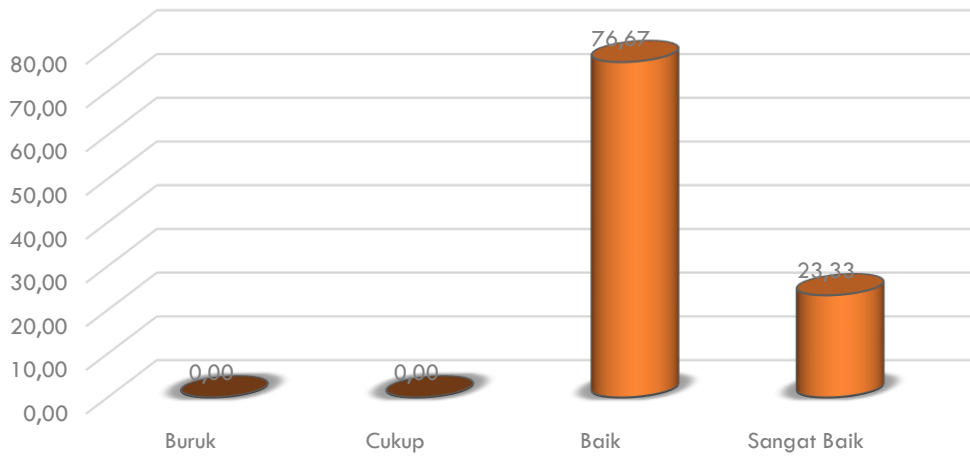
Kompetensi Petugas



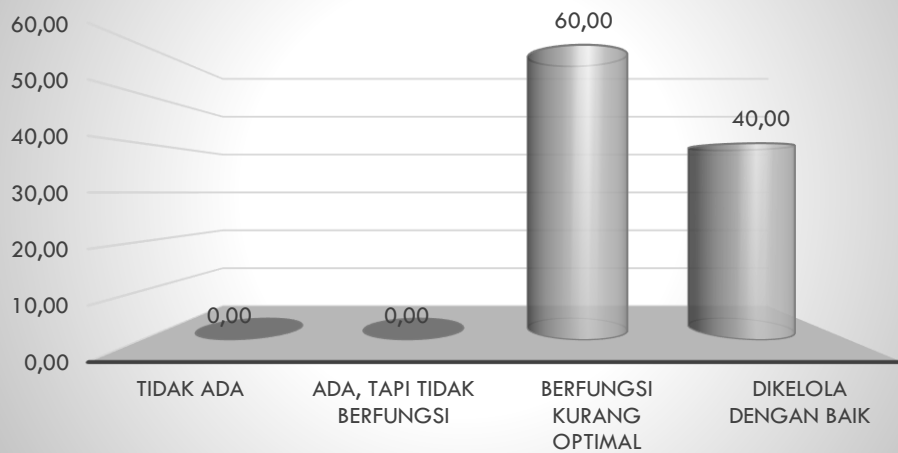
Perilaku Petugas Pelayanan



Kualitas Sarana dan Prasarana



Penanganan Pengaduan



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 35 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

2

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 30 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten			1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah			1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik			1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.			1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

3

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN BENGKAYANG

Tanggal Survei :

Jam Survei ☐ 08.00 -
☐ 13.00 -

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 35 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	P *)	6. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan?	P *)
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
☒ c. Sesuai	3	☒ c. kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?		7. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
☒ c. Mudah	3	☒ c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?		8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
☒ c. Cepat	3	☒ c. Baik	3
d. Sangat cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?		9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak ada	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Sesuai	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
☒ d. Sangat Sesuai	4	☒ d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

Saran/Masukan/Pendapat:

4

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia :³⁷..tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten			1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah			1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik			1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.			1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

5

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 39 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

6

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 41 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

7

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 42 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.			1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.			1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.			1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai			1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.			
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten			1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan			
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah			1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana			
a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik			1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan			
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.			1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

8

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 35 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4		
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4		
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

9

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 37...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

Saran/Masukan/Pendapat:

10

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 38 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
☒ c. Sesuai.		☒ c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
☒ c. Mudah.		☒ c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk.	
b. Kurang cepat.		b. Cukup.	
☒ c. Cepat.		☒ c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai		☒ c. Berfungsi kurang maksimal	
☒ d. Sangat Sesuai		d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
☒ c. Sesuai.			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 45 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.			c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.			d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.			c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.			d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.			a. Buruk.	
b. Kurang cepat.			b. Cukup.	
c. Cepat.			c. Baik	
d. Sangat cepat.			d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai			c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai			d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai				
d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

12

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 45...tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

13

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 37 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.			
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.			
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.			
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai			
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

14

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 50.....tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)			P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten	
☒ c. Sesuai.			☒ c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.			☒ d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah	
☒ c. Mudah.			c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.			☒ d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.			a. Buruk.	
b. Kurang cepat.			b. Cukup.	
☒ c. Cepat.			☒ c. Baik	
d. Sangat cepat.			d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi	
☒ c. Sesuai			☒ c. Berfungsi kurang maksimal	
☒ d. Sangat Sesuai			d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai.				
☒ d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

15

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 45 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)			P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.			c. Kompeten	
☒ d. Sangat sesuai.			☒ d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.			c. Sopan dan ramah	
☒ d. Sangat mudah.			☒ d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.			a. Buruk.	
b. Kurang cepat.			b. Cukup.	
c. Cepat.			c. Baik	
☒ d. Sangat cepat.			☒ d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai			c. Berfungsi kurang maksimal	
☒ d. Sangat Sesuai			☒ d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai.				
☒ d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

16

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 32 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.			☒ c. Kompeten	
☒ d. Sangat sesuai.			d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah	
☒ c. Mudah.			c. Sopan dan ramah	
☒ d. Sangat mudah.			☒ d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.			a. Buruk.	
b. Kurang cepat.			b. Cukup.	
☒ c. Cepat.			☒ c. Baik	
☒ d. Sangat cepat.			d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai			c. Berfungsi kurang maksimal	
☒ d. Sangat Sesuai			☒ d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai.				
☒ d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

17

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 37...tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

18

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 35...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	1 2 3 4		1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	1 2 3 4		1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik ☒ d. Sangat Baik	1 2 3 4		1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4		1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

19

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 30 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

20

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 39..tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. ☒ b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

21

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 38 tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)			P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.			c. Kompeten	
☒ d. Sangat sesuai.			☒ d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah	
☒ c. Mudah.			c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.			☒ d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.			a. Buruk.	
b. Kurang cepat.			b. Cukup.	
☒ c. Cepat.			☒ c. Baik	
d. Sangat cepat.			d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai			☒ c. Berfungsi kurang maksimal	
☒ d. Sangat Sesuai			d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai.				
☒ d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

22

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 35...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	1 2 3 4		1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 4		1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	1 2 3 4		1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4		1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4		1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

23

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 39...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. ☒ d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

24

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 40 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

25

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 39...tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten	
☒ c. Sesuai.			☒ c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.			d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.			☒ c. Sopan dan ramah	
☒ d. Sangat mudah.			d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.			a. Buruk.	
b. Kurang cepat.			b. Cukup.	
☒ c. Cepat.			c. Baik	
d. Sangat cepat.			☒ d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai			☒ c. Berfungsi kurang maksimal	
☒ d. Sangat Sesuai			d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai.				
☒ d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

26

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 34 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4		1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4		1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4		1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

27

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 45 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4		1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4		1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4		1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4		1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

28

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 35 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

29

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 34..tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk.	
b. Kurang cepat.		b. Cukup.	
c. Cepat.		c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai		c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai		d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai.			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH KABUPATEN BENGKAYANG**

30

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 29...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan I (JANUARI - MARET) TAHUN 2025



BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN
RISET DAN INOVASI DAERAH
KABUPATEN BENGKAYANG

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini

dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bengkayang periode Triwulan I (Januari - Maret) Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I (Januari - Maret) Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	85,00	Baik
2	Prosedur Pelayanan	85,00	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	87,50	Baik
4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	100,00	Sangat baik
5	Kesesuaian Pelayanan	85,83	Baik
6	Kompetensi Petugas	82,50	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	88,33	Sangat baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	85,00	Baik
9	Penanganan Pengaduan	88,33	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

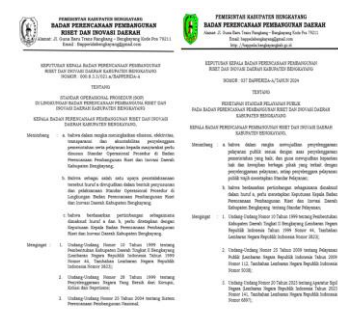
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Petugas	Mengadakan Rapat / Pertemuan			√	√	Bagian/ Bidang Sekretariat
2	Kesesuaian Persyaratan	Menyusun Alur Permohonan informasi Publik yang ada di BAPPERIDA			√	√	Bagian/ Bidang BAPPERIDA
3	Prosedur Pelayanan	Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan			√	√	Bagian/ Bidang BAPPERIDA

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kompetensi Petugas	Mengadakan Pelatihan atau Rapat / Pertemuan	Dengan adanya pertemuan Intern diharapkan dapat mengingatkan kembali tentang Tugas Pokok dan Fungsi BAPPERIDA Kab. Bengkayang		Masih banyak Pegawai yang belum memahami tentang tugas pokok dan fungsi BAPPERIDA sesuai SOTK yang telah ditetapkan.

2	Kesesuaian Persyaratan	Menyusun Alur Permohonan informasi Publik yang ada di BAPPERIDA	Dengan adanya Alur Permohonan informasi Publik maka diharapkan pelayanan yang diberikan dapat lebih baik		Penerima Layanan terkadang masih belum memahami tugas pokok dan fungsi BAPPERIDA sehingga penerima layanan merasa kurang puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas.
3	Prosedur Pelayanan	Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan	Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan agar sesuai dengan Pelayanan urusan perencanaan, penelitian dan pengembangan		Tidak ada Pelatihan Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan sehingga SOP dan Standar Pelayanan yang disusun belum sesuai dengan tupoksi OPD.

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Perencanaan Pembangunan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Bengkayang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak **100%** (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut dikali 100%).
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Rehabilitasi Ruang Kerja dikarenakan keterbatasan anggaran sehingga masih ada beberapa ruangan yang belum di cat.
 - Pengadaan Meubelair yang belum ditindaklanjuti, dikarenakan keterbatasan anggaran sehingga masih ada beberapa pegawai yang menggunakan meja secara bersamaan untuk melaksanakan tugasnya.
 - Pengadaan Laptop yang belum ditindaklanjuti, dikarenakan keterbatasan anggaran sehingga masih terdapat Pegawai yang menggunakan Laptop pribadi untuk melaksanakan tugasnya.

3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Mengadakan Pelatihan atau Rapat / Pertemuan	Dengan adanya Pelatihan diharapkan petugas dapat berkompetensi dalam pekerjaannya.	Desember Tahun 2025	Bagian/ Bidang BAPPERIDA	BKPSDM Kab, Bengkayang
2	Menyusun Alur Permohonan informasi Publik yang ada di BAPPERIDA	Dengan adanya Alur Permohonan informasi Publik maka diharapkan pelayanan yang diberikan dapat lebih baik	Desember Tahun 2025	Bagian/ Bidang BAPPERIDA	DISKOMINFO Kab, Bengkayang
3	Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan	Penyusunan SOP dan Standar Pelayanan agar sesuai dengan Pelayanan urusan perencanaan, penelitian dan pengembangan	Desember Tahun 2025	Bagian/ Bidang BAPPERIDA	Bagian Organisasi Setda Kab, Bengkayang

Bengkayang, Juni 2025
 Plt. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan
 Riset dan Inovasi Daerah
 Kabupaten Bengkayang


Dr. YULIANUS, S.Hut., M.Si
 Pembina Tingkat I
 NIP. 197711012002121003