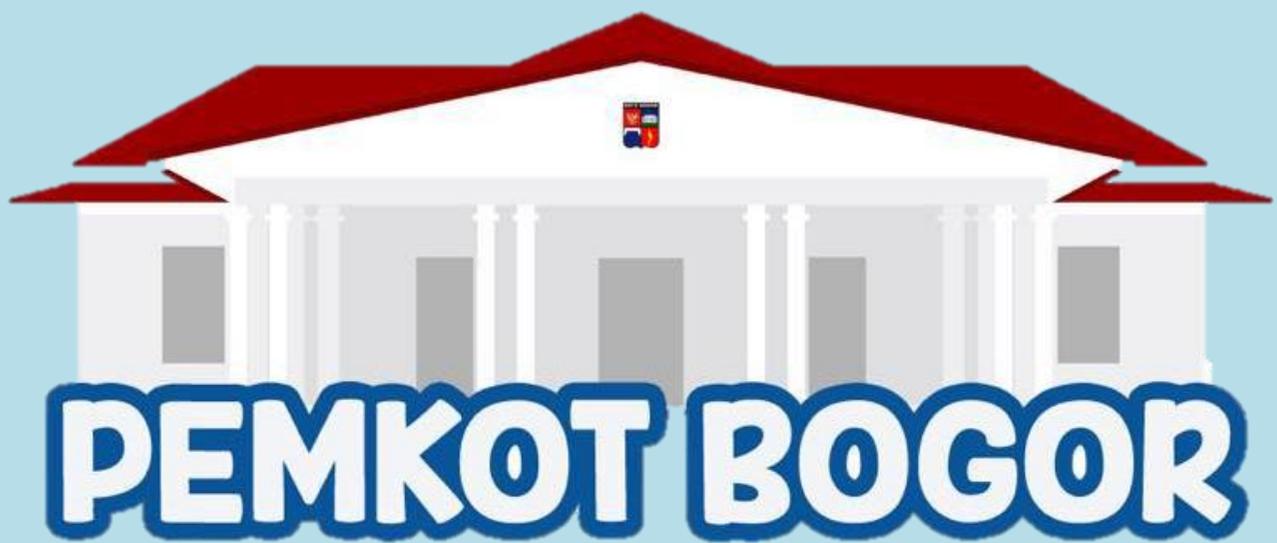


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BOGOR

SEMESTER 1

TAHUN ANGGARAN 2025

KATA PENGANTAR

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya untuk mengukur harapan masyarakat tersebut melalui Survey Kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Hasil dari survey tersebut menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan mutu layanan.

Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan terhadap pengelolaan selama semester 1 yaitu bulan Januari s/d Juni 2025 terhadap layanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Bogor, diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong inovasi layanan, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Laporan ini merupakan bentuk tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dalam pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai bagian penyelenggaraan Layanan Publik.

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA KOTA BOGOR**



Rahmat Hidayat, S.Sos, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19740818 199303 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 LATAR BELAKANG	4
1.2 DASAR HUKUM.....	4
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN	4
BAB II METODOLOGI.....	6
2.1 PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY.....	6
BAB III ANALISIS HASIL SURVEY	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	16
BAB V PENUTUP.....	17
LAMPIRAN.....	18

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggara layanan wajib melakukan evaluasi secara berkala terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanat **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017** tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat* bagi unit penyelenggara pelayanan publik. Survei ini menjadi instrumen penting untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, khususnya dalam memperoleh nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**.

IKM merupakan hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan membandingkan harapan dan kenyataan atas pelayanan yang diterima. Pengukuran ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi, **Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor** secara konsisten melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pengaduan melalui aplikasi **Sibadra**. Aplikasi ini menjadi kanal penting yang menjembatani masyarakat dengan pemerintah dalam menyampaikan laporan, keluhan, dan aspirasi. Oleh karena itu, penting untuk terus mengevaluasi bagaimana masyarakat merasakan manfaat dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini.

Survei ini tidak hanya bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan, tetapi juga sebagai masukan berharga untuk mendorong perbaikan layanan secara berkelanjutan. Hasil dari survei menjadi cerminan kualitas pelayanan saat ini dan menjadi pijakan dalam menetapkan kebijakan perbaikan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan wujud nyata dari komitmen Pemerintah Kota Bogor dalam membangun layanan publik yang **berkualitas, transparan, cepat, mudah diakses, dan akuntabel**.

1.2 DASAR HUKUM

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

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan yang

diselenggarakan oleh **Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor**, khususnya dalam pengelolaan layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi **Sibadra**. Survei ini menjadi salah satu instrumen penting untuk mendorong keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Melalui SKM, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan penilaian, harapan, serta masukan terhadap kualitas pelayanan yang telah mereka terima. Dengan demikian, pelaksanaan SKM diharapkan menjadi sarana reflektif dan evaluatif bagi penyelenggara pelayanan dalam melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem, proses, dan output pelayanan publik yang tersedia.

Tujuan utama pelaksanaan SKM adalah untuk mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta menjadikannya sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan. Lebih khusus, tujuan dari SKM ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian atas kinerja penyelenggara pelayanan publik;
2. Mendorong unit pelayanan publik untuk terus meningkatkan kualitas dan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada masyarakat;
3. Menjadi pemicu bagi penyelenggara pelayanan untuk melakukan inovasi dalam tata kelola pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik secara terukur dan sistematis.

Dari hasil SKM, diperoleh berbagai manfaat, antara lain:

- 1) Diketuainya kelemahan atau kekurangan dalam unsur-unsur pelayanan publik yang perlu diperbaiki;
- 2) Diperolehnya data kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan secara berkala;
- 3) Tersedianya bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam peningkatan pelayanan publik;
- 4) Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap layanan di tingkat pusat dan daerah;
- 5) Meningkatkan semangat kompetitif antar unit pelayanan dalam rangka perbaikan kinerja;
- 6) Memberikan informasi yang transparan bagi masyarakat mengenai kualitas dan capaian pelayanan publik.

BAB II METODOLOGI

2.1 PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh **Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor**, khususnya layanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi **Sibadra**, dilakukan dengan menggunakan pendekatan **kuantitatif**. Teknik pengumpulan data dilakukan secara daring (online) menggunakan **kuesioner elektronik (e-survey)** yang disusun berdasarkan indikator yang tertuang dalam **Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017** tentang *Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini, dilakukan beberapa kegiatan awal untuk memastikan kesiapan pelaksanaan survei, antara lain:

- 1) Menyusun daftar pertanyaan dalam kuesioner IKM Tahun 2025 berdasarkan indikator-indikator standar pelayanan publik sesuai ketentuan Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.
- 2) Merancang format e-survey menggunakan platform Google Form, dengan menyesuaikan struktur pertanyaan yang telah disusun.
- 3) Mengidentifikasi dan mengumpulkan alamat email dan nomor kontak pengguna layanan informasi publik selama periode tahun 2025.
- 4) Mengirimkan tautan (link) e-survey kepada responden yang telah menggunakan layanan informasi publik, baik melalui email maupun aplikasi pesan instan (WhatsApp).

2. Tahap Proses

Pelaksanaan survei dilakukan dalam rentang waktu selama dua pekan, dimulai dari tanggal 31 Mei sampai dengan 12 Juni 2025. Adapun teknis pelaksanaan survei meliputi:

- a. Penyebaran tautan e-survey secara langsung kepada pengguna layanan melalui email dan WhatsApp, ditujukan khusus kepada pemohon informasi yang telah menyelesaikan proses permohonannya.
- b. Partisipasi masyarakat dilakukan secara sukarela dengan mengakses tautan e-survey melalui perangkat masing-masing.
- c. Link pengisian survei dapat diakses melalui URL berikut:
https://docs.google.com/forms/d/1xBiD2I4nc_IGEafI8mFOUcfPzLIHDILMG4Vibaj3wYk
- d. Selama periode pengisian, dilakukan pemantauan secara berkala terhadap sistem untuk memastikan proses berjalan dengan baik serta mengetahui progres jumlah responden yang telah mengisi survei.

3. Tahap Analisa dan Evaluasi

- Melakukan rekapitulasi hasil e-survey kepuasan masyarakat yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui IKM.
- Membuat analisis, evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh.
- Menyusun laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025.

4. Metode Pengolahan Data

- Memeriksa dan memberikan kode jawaban kuesioner dari setiap responden dalam google spreadsheet (tabulasi data kuesioner), dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan n (Un) sesuai urutan dalam kuesioner.
- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang. Dalam penghitungan terhadap unsur- unsur pelayanan yang dikaji, nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah U}} = \frac{1}{n}$$

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

- Menghitung nilai unsur SKM (nilai rata-rata per unsur)

$$\text{Nilai Unsur SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

- Menghitung nilai SKM (indeks unit pelayanan)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Nilai SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai SKM dapat dikonversi ke skala 100 dengan mengalikan nilai SKM dengan nilai dasar 25.

$$\text{Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Nilai Unsur SKM} * \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}$$

Nilai SKM dihitung dengan menjumlahkan semua Nilai Rata-rata Tertimbang tiap unsur :

$$\text{Nilai SKM} = \sum_{i=1}^n (\text{Nilai Rata-rata Tertimbang})_i$$

5. Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif untuk memberikan gambaran umum dan karakteristik data yang diperoleh. Frekuensi dan persentase menggambarkan profil responden dan distribusi jawaban responden. Rata-rata (mean) digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban dari seluruh responden. Indeks pelayanan merupakan rata-rata dari seluruh jawaban responden. Interpretasi nilai indeks pelayanan berdasarkan tabel berikut :

Nilai Presepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

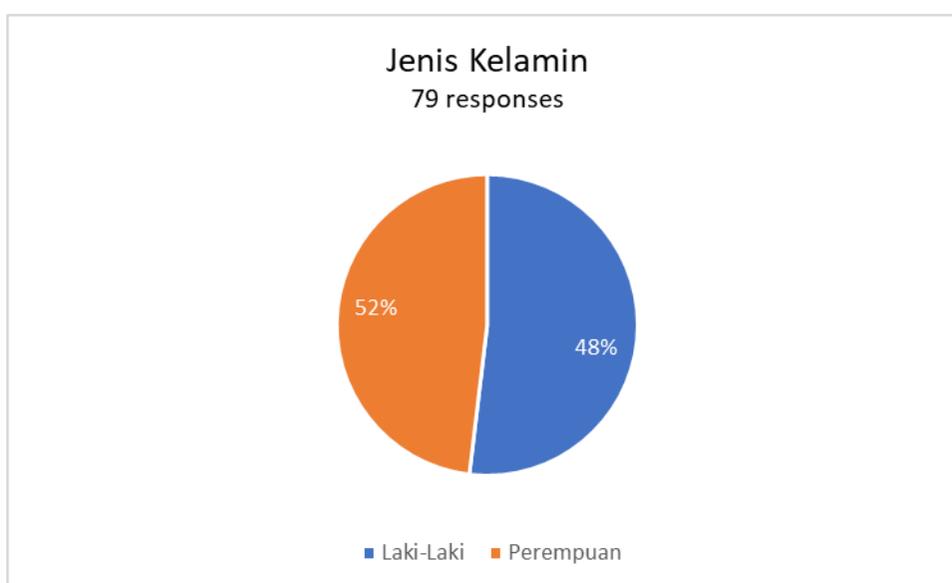
BAB III ANALISIS HASIL SURVEY

3.1 IDENTITAS RESPONDEN

Jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik Tahun 2025 sebanyak 79 responden yang terdiri dari :

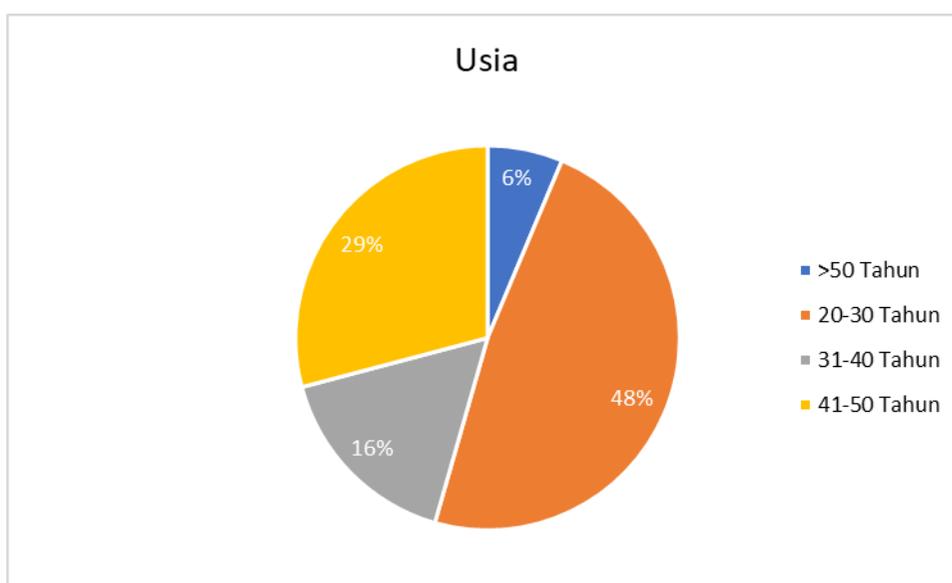
1) Jenis Kelamin

Dari responden diketahui sebanyak 38 orang (48%) orang berjenis kelamin perempuan sedangkan 41 orang (52%) orang berjenis kelamin laki-laki.



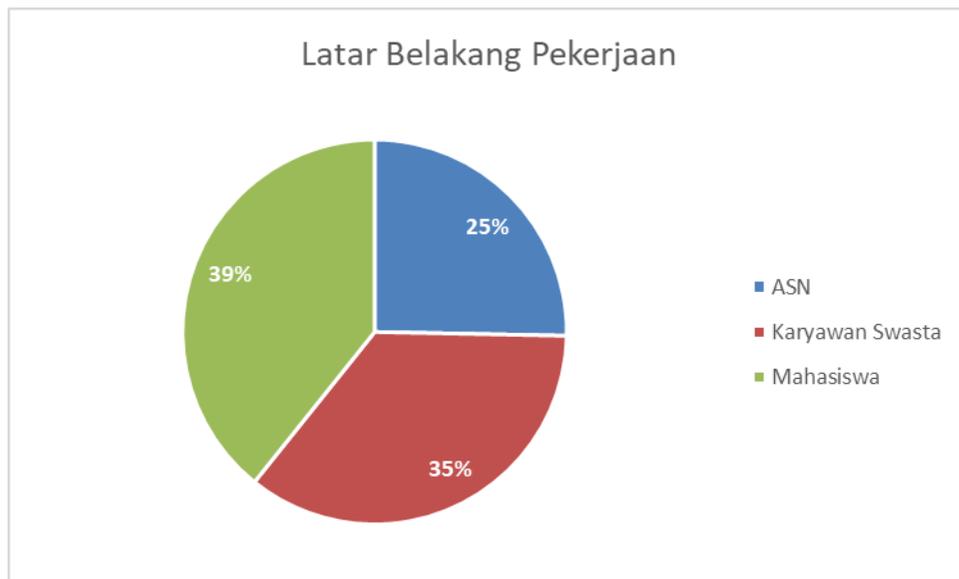
2) Usia

Dari usia responden diketahui mayoritas atau sebanyak 24 orang (48%) responden berusia 20-30 tahun, 16 orang (32%) 41-50 tahun, 5 orang (10%) berusia 31-40 tahun, sedangkan sisanya 5 orang (10%) berusia di atas 50 tahun



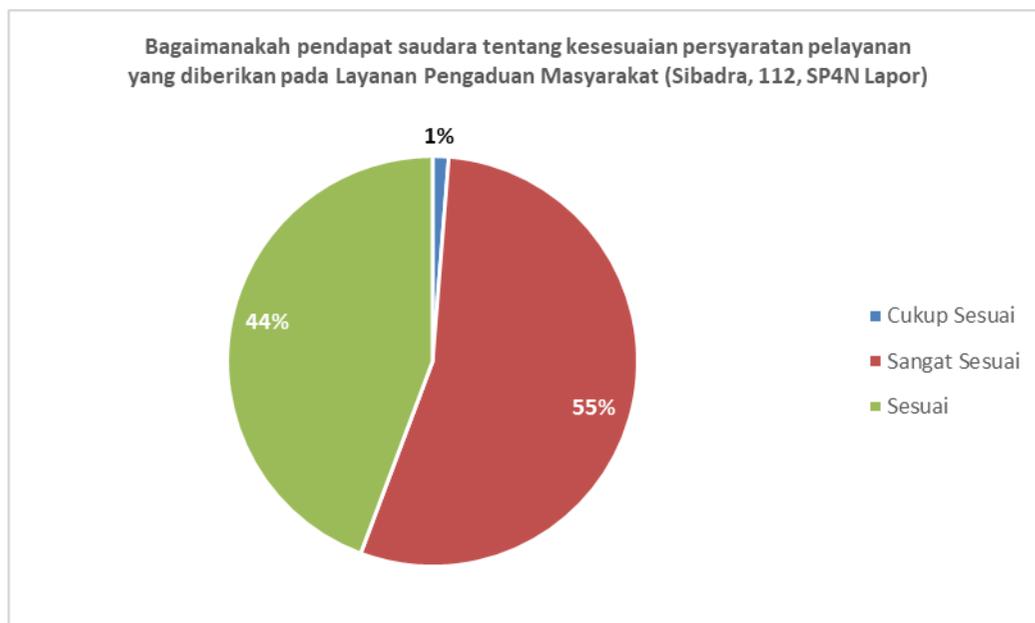
3) Latar Belakang Pekerjaan

Dari data terkumpul diketahui terdapat 31 orang (39%) sebagai mahasiswa, 20 orang (25%) berprofesi sebagai ASN, 28 orang (35%) berprofesi sebagai karyawan swasta.

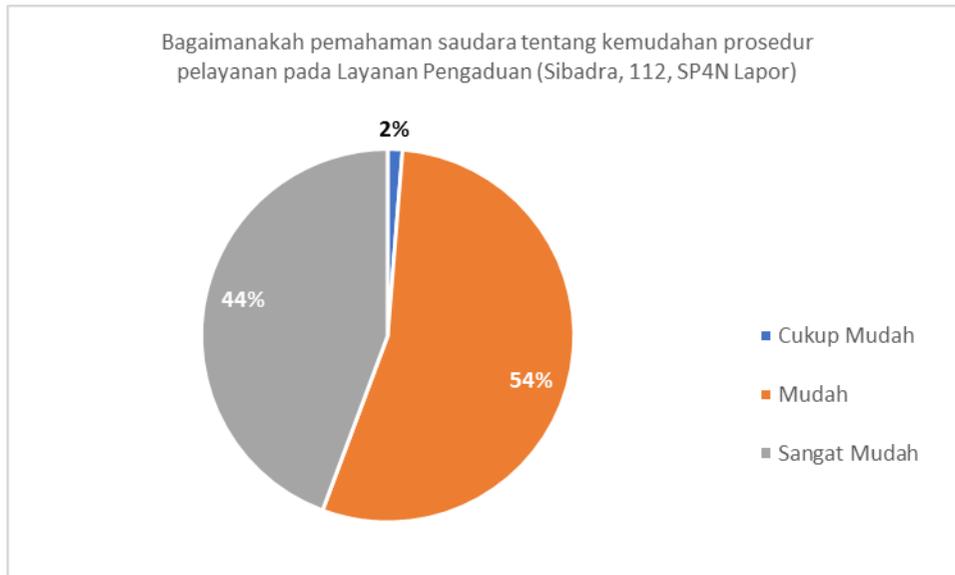


3.2 REKAPITULASI HASIL

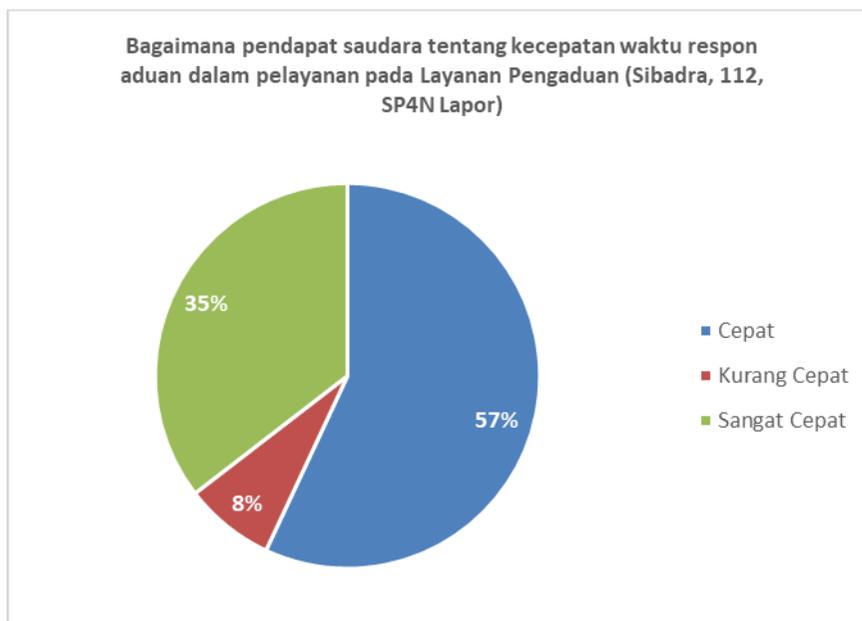
1. Kesesuaian Jenis Layanan



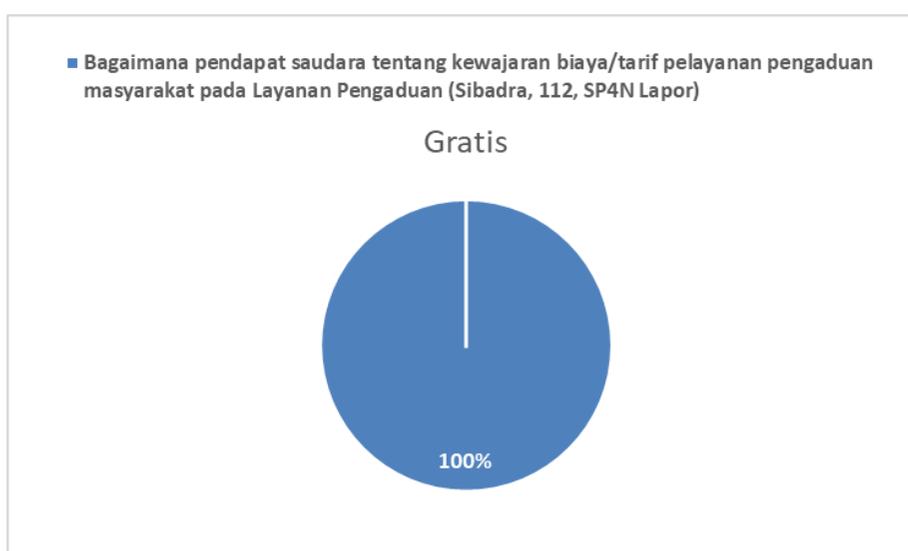
2. Kemudahan Prosedur Layanan



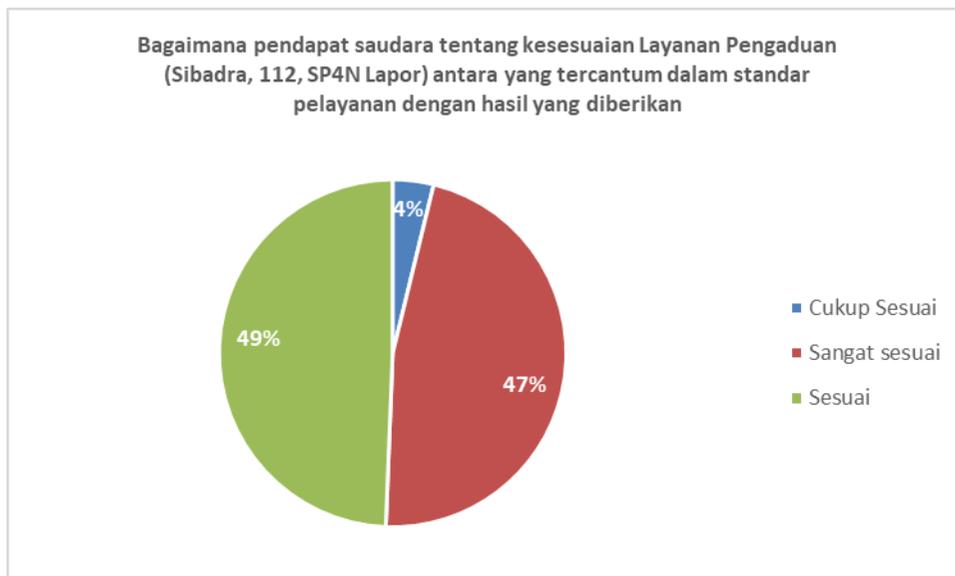
3. Ketepatan Waktu Layanan



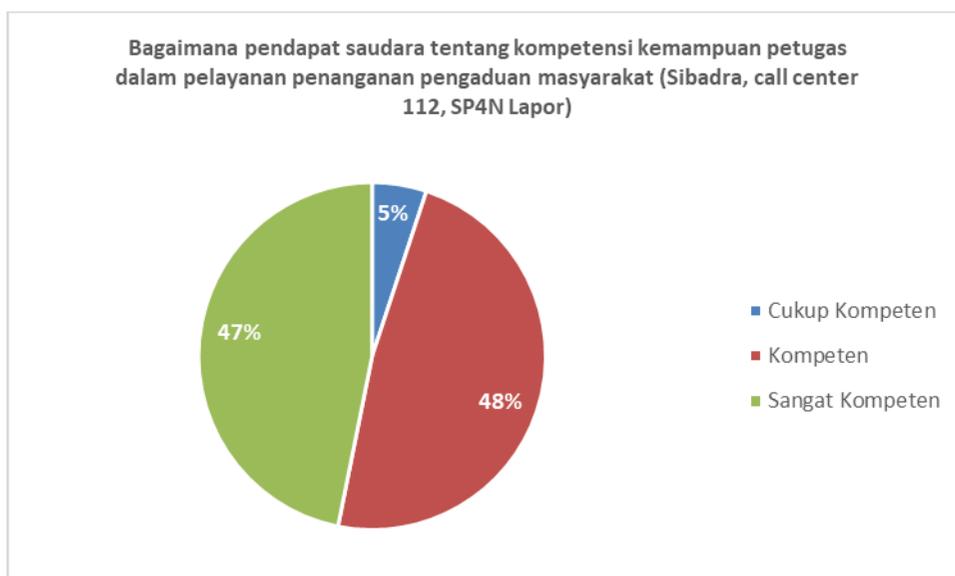
4. Kewajaran Biaya Layanan



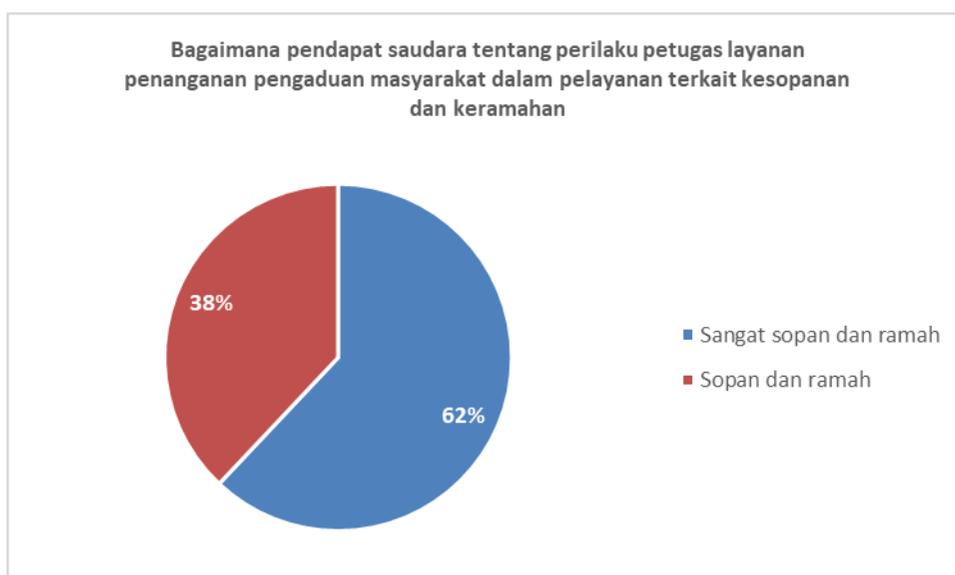
5. Kesesuaian Hasil Layanan



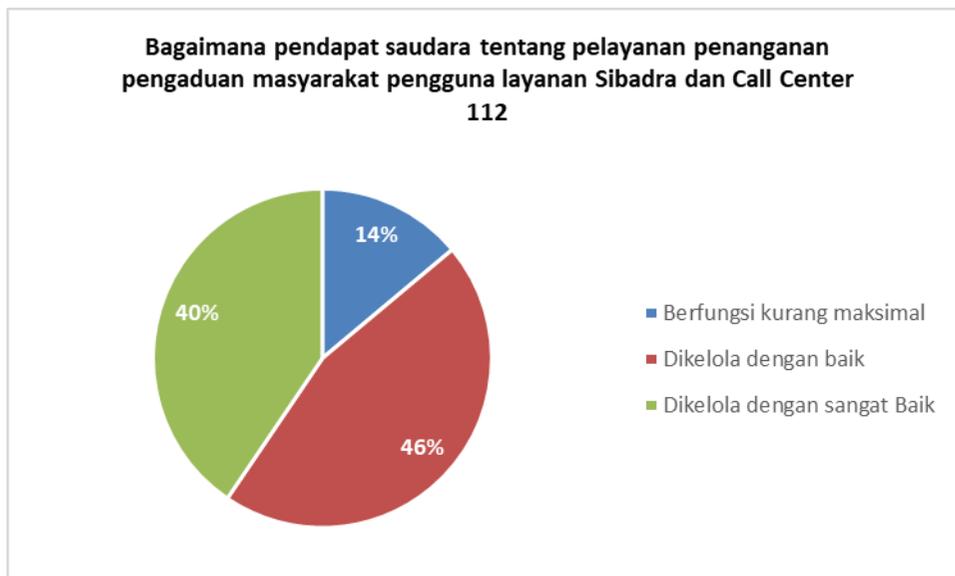
6. Kompetensi Petugas Layanan



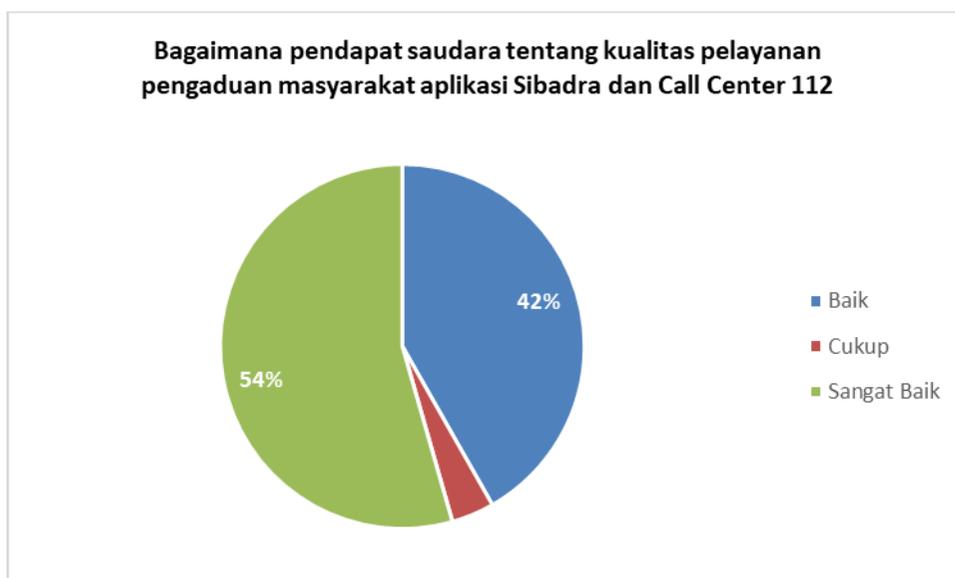
7. Sikap Petugas Layanan



8. Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan



9. Penanganan Pengaduan



3.3 ANALISIS SURVEY

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner diperoleh nilai mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor dipersepsikan **Baik** oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang diperoleh sebesar 87,55 (kisaran nilai baik 76,61 – 88,30). Jumlah nilai rata-rata per unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Nilai Persepsi dari Tiap Unsur Survey

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3.53	B
2	Prosedur	3.43	B
3	Waktu Pelayanan	3.28	B
4	Biaya/Tarif	4.00	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.47	B

6	Kompetensi Pelaksana	3.42	B
7	Perilaku Pelaksana	3.62	A
8	Sarana dan Prasarana	3.27	B
9	Penanganan Pengaduan	3.51	B

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Presepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Jumlah nilai persepsi rata-rata per unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan publik tersebut. Unsur-unsur pelayanan publik berada pada jumlah rata-rata kisaran interval **3,0644 – 3,532** atau mutu pelayanan **B** (Baik) dengan nilai rata-rata mutu pelayanan **3,50**. Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai persepsi rata-rata tertinggi atau mutu layanan A adalah unsur Biaya/Tarif (4.00), dan unsur Perilaku Pelaksana (3,62). Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur biaya yang gratis dan perilaku petugas dalam merespon aduan masyarakat pengaduan dengan sopan dan ramah.

Hal ini disebabkan karena dalam membuat aduan dan laporan sama sekali tidak dipungut biaya dan penanganan pengaduan seperti aplikasi berjalan dengan baik, menerima aduan masyarakat dengan sopan, ramah serta tidak mendiskriminasi masyarakat pengguna layanan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, khususnya sarana dan prasarana. Unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

Secara garis besar, nilai IKM pada Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Semester 1 Tahun 2025 mengalami **kenaikan** dibanding dengan Semester 1 Tahun 2024, yaitu dari 3,49 menjadi 3,50 dengan jumlah responden yang mengisi survey juga bertambah jika dibandingkan pada Semester 1 tahun 2024.

3.4 IDENTIFIKASI MASALAH

Data yang diperoleh dari jawaban responden secara keseluruhan merupakan perwujudan penilaian responden terhadap kinerja Pelayanan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Jawaban responden setelah dilakukan perhitungan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan di Dinas Komunikasi dan informatika Kota Bogor masih pada kinerja baik.

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner dan penjangkaran saran – saran dari

masyarakat, diperoleh nilai unsur pelayanan dan informasi permasalahan dari masyarakat, sehingga secara garis besar dapat ditentukan unsur yang ada adalah sebagai berikut :

- a. Sarana dan Prasarana : Sarana dan prasarana yang ada dapat diperbaiki atau dilakukan pemeliharaan.
- b. Waktu Pelayanan : Masyarakat berpendapat kecepatan respon pengaduan masyarakat dapat lebih ditingkatkan lagi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 KESIMPULAN

- a) Secara umum mutu pelayanan yang diberikan Diskominfo Kota Bogor dalam pelayanan penanganan pengaduan masyarakat dipersepsikan Baik oleh masyarakat pengguna layanan dengan nilai SKM 87,55 dan nilai IKM 3,50.
- b) Unsur pelayanan yang paling dianggap memuaskan oleh responden adalah Biaya/Tarif dan unsur perilaku pelaksana pengaduan. Adapun unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah sarana dan prasarana serta waktu kecepatan/waktu pelayanan yang dinilai masih kurang cepat dalam menyelesaikan aduan.

4.2 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey terhadap pelayanan publik, maka perlu upaya untuk memperbaiki unsur-unsur yang mendapat nilai rendah dari pada unsur yang lain. Untuk itu, hal-hal yang perlu ditindaklanjuti sebagai berikut:

- a) Melakukan publikasi hasil SKM dan peningkatan pelayanan publik kepada pengelola pengaduan di tiap perangkat daerah
- b) Melakukan pembekalan budaya pelayanan prima kepada petugas pengaduan.
- c) Melakukan sosialisasi dan penyegaran *knowledge* tentang sistem pengaduan masyarakat yang diterapkan di Pemerintah Kota Bogor, yaitu SP4N Lapor dan SiBadra.
- d) Melakukan peremajaan sarana dan prasarana dalam merespon aduan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, meskipun didalam ketentuan peraturan perundang-undangan sudah ditetapkan dengan jelas termasuk organisasi / institusi penyelenggara pelayanan publik tersebut. Berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, maka semua pelayanan dapat dilakukan dengan optimal apabila tersedia sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia yang mumpuni sehingga kualitas pelayanan dapat pula ditingkatkan.

Demikian pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM Tahun 2025 untuk semua pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar indeks dan tingkat Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan Kinerja dari pelayanan kepada masyarakat pada tahun berikutnya.

LAMPIRAN

I. FORM SURVEY

Kuesioner Survei Kepuasan Pengaduan Masyarakat (SKM) Semester 1 Tahun 2025

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pengguna Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bogor

Kepada Yth, Bapak/Ibu/Saudara Pengguna Aplikasi Pengaduan Masyarakat Kota Bogor, bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, maka kami membutuhkan umpan balik dari Bapak/Ibu/Saudara bahwa kami telah memberikan pelayanan pengaduan yang maksimal. Oleh karenanya untuk mendapatkan umpan balik tersebut, kami akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengaduan Masyarakat Kota Bogor yang pernah Bapak/Ibu/Saudara unduh.

Besar harapan kami Bapak/Ibu/Saudara berkenan untuk mengisi/menjawab pertanyaan-pertanyaan di dalam kuesioner ini dengan memilih jawaban yang tepat dan menuliskan jawaban di kolom isian yang tersedia sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu/Saudara.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dalam mengisi/menjawab kuesioner ini, sangat kami hargai. Kuesioner ini diisi oleh seluruh ASN serta Warga Masyarakat Kota Bogor di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor. Atas Kerjasamanya, kami mengucapkan terima kasih.

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

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Jawaban Anda

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Nomor HP *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

Laki-Laki

Perempuan

Latar Belakang Pekerjaan *

ASN

TNI

Polisi

Karyawan Swasta

Wiraswasta

Mahasiswa

Pelajar

Rumah Tangga

Usia *

<20 Tahun

20-30 Tahun

31-40 Tahun

41-50 Tahun

>50 Tahun

Bagaimanakah pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang diberikan pada Layanan Pengaduan Masyarakat (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

Sangat Sesuai

Sesuai

Kurang sesuai

Tidak sesuai

Bagaimanakah pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

Sangat Mudah

Mudah

Kurang Mudah

Tidak Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu respon aduan dalam pelayanan pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

Sangat Cepat

Cepat

Kurang Cepat

Tidak Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan pengaduan masyarakat pada Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) *

Gratis

Murah

Cukup mahal

Sangat mahal

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian Layanan Pengaduan (Sibadra, 112, SP4N Lapor) antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

Sangat sesuai

Sesuai

Kurang sesuai

Tidak sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan penanganan pengaduan masyarakat (Sibadra, call center 112, SP4N Lapor) *

Sangat Kompeten

Kompeten

Kurang Kompeten

Tidak Kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas layanan penanganan pengaduan masyarakat dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

Sangat sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Kurang sopan dan ramah

Tidak sopan dan ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas pelayanan pengaduan masyarakat aplikasi Sibadra dan Call Center 112 *

Sangat Baik

Baik

Cukup

Buruk

Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan penanganan pengaduan masyarakat pengguna layanan Sibadra dan Call Center 112 *

Dikelola dengan baik

Berfungsi kurang maksimal

Ada tetapi tidak berfungsi

Tidak ada

Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

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

Apakah formulir ini tampak mencurigakan? [Laporkan](#)

Google Formulir

II. DATA HASIL SURVEY

NO. Responden	NILAI UNSUR PENILAIAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	4	3
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	3	3	2	4	3	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	4	4	3	4	4	3	3	3	3
13	4	4	4	4	3	3	4	3	4
14	3	3	2	4	3	4	3	2	2
15	4	4	3	4	3	4	4	3	4
16	3	3	3	4	3	3	4	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	2	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4
22	3	3	2	4	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	3	3	3	2	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	3	4	3	4
28	3	3	4	4	3	3	3	2	3
29	3	3	3	4	3	3	3	4	3
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4
31	3	3	3	4	3	4	3	4	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	3	3	4	3	3	3	2	3
34	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	3	2	4	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	3	3	3	3	2
38	3	3	4	4	3	4	3	3	3
39	3	3	3	4	3	4	3	2	3
40	3	3	3	4	3	4	3	3	3
41	4	3	3	4	3	4	4	3	3
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	3	4	4	4
45	4	4	3	4	3	3	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	2	4	4	3	3	3	4
48	3	3	3	4	4	3	3	4	3

49	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
52	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
53	2	2	2	4	4	4	4	2	3	
54	4	3	4	4	3	2	4	3	2	
55	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
57	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
58	4	4	4	4	4	3	4	2	3	
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
60	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
62	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
63	3	4	4	4	4	3	4	2	3	
64	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
65	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
67	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
68	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
70	3	3	3	4	3	2	4	3	3	
71	3	4	4	4	3	2	4	3	3	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
73	3	4	4	4	4	2	4	4	4	
74	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
75	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
76	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
77	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
78	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
79	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
Σ nilai/unsur	279	271	259	316	274	270	286	258	277	
NRR/unsur	3,53	3,43	3,28	4,00	3,47	3,42	3,62	3,27	3,51	
NRR tertimbang/unsur	0,39	0,38	0,36	0,44	0,39	0,38	0,40	0,36	0,39	3,50
IKM Pelayanan Publik										87,55

