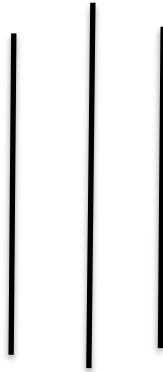


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERTANIAN DAN PERKEBUNAN
PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Pengolahan Data	19

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 Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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

Maksud 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 public yang diberikan.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah. 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 Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat 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 (SKM) Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah Semester I Tahun 2025 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil SKM, dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi kantor dan UPT. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden tersebut mendapatkan layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 11 Maret s.d. 22 Mei 2025;
- b. Pengolahan kuesioner : tanggal 24 s.d 29 Mei 2025;
- c. Laporan Hasil SKM: tanggal 11 Juni 2025.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 290 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 608 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

REKAP BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	84	13,82
2	SLTP	100	16,45
3	SLTA	283	46,55
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	30	4,93
5	Sarjana (S-1)	109	17,93
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	2	0,33
TOTAL		608	100.00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

REKAP BERDASARKAN PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	88	14,47
2	Pensiunan	7	1,15
3	Pegawai Swasta	24	3,95
4	Wiraswasta	90	14,80
5	Buruh (Tani/Bangunan)	50	8,22
6	Pelajar/Mahasiswa	118	19,41
7	Tidak Bekerja	11	1,81
8	Lainya	43	7,07
9	Petani	177	29,11
TOTAL		608	100,00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	474	77,96
2	Perempuan	134	22,04
TOTAL		608	100,00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	16 Tahun	3	0,49
2	17 Tahun	12	1,97
3	18 Tahun	37	6,09
4	19 Tahun	28	4,61
5	20 Tahun	23	3,78
6	21 Tahun	24	3,95
7	22 Tahun	9	1,48
8	23 Tahun	14	2,30
9	24 Tahun	11	1,81
10	25 Tahun	14	2,30
11	26 Tahun	11	1,81
12	27 Tahun	10	1,64
13	28 Tahun	13	2,14
14	29 Tahun	14	2,30
15	30 Tahun	15	2,47
16	31 Tahun	9	1,48
17	32 Tahun	12	1,97
18	33 Tahun	13	2,14
19	34 Tahun	16	2,63
20	35 Tahun	17	2,80
21	36 Tahun	14	2,30
22	37 Tahun	22	3,62
23	38 Tahun	16	2,63
24	39 Tahun	11	1,81
25	40 Tahun	22	3,62
26	41 Tahun	14	2,30
27	42 Tahun	16	2,63
28	43 Tahun	11	1,81
29	44 Tahun	12	1,97
30	45 Tahun	15	2,47
31	46 Tahun	9	1,48
32	47 Tahun	11	1,81
33	48 Tahun	18	2,96

34	49 Tahun	5	0,82
35	50 Tahun	17	2,80
36	51 Tahun	3	0,49
37	52 Tahun	12	1,97
38	53 Tahun	9	1,48
39	54 Tahun	9	1,48
40	55 Tahun	8	1,32
41	56 Tahun	8	1,32
42	57 Tahun	5	0,82
43	58 Tahun	2	0,33
44	59 Tahun	1	0,16
45	60 Tahun	4	0,66
46	61 Tahun	3	0,49
47	62 Tahun	10	1,64
48	64 Tahun	2	0,33
49	65 Tahun	2	0,33
50	66 Tahun	3	0,49
51	67 Tahun	2	0,33
52	70 Tahun	3	0,49
53	72 Tahun	1	0,16
54	73 Tahun	1	0,16
55	74 Tahun	1	0,16
56	75 Tahun	1	0,16
TOTAL		608	100,00

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

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,34	83,5	B	Baik
2	Prosedur	3,37	84,25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,3	82,5	B	Baik
4	Biaya	3,29	82,25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	83	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,53	88,25	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,4	85	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,27	81,75	B	Baik
JUMLAH		30,24	756		
NILAI IKM		3,36	84	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 608					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada unsur kelengkapan sarana dan prasarana dengan nilai terendah yaitu 81,75. Selanjutnya unsur biaya 82,25 adalah nilai terendah kedua dan unsur waktu pelayanan dengan nilai 82,5 termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur perilaku pelaksana dengan nilai 88,25 kedua adalah dari unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 85,5 dan yang ketiga adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai 85.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur kelengkapan sarana dan prasarana , biaya dan waktu pelayanan.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM adalah sebagai berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Melakukan pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan anggaran yang tersedia dan mengalokasikan pengadaan sarana dan prasarana untuk tahun berikutnya	√		Kepala Balai
2	Biaya	Memberikan sosialisasi terkait biaya layanan sesuai Pergub No 35 Tahun 2024 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah kepada penerima layanan	√		Kepala Balai
3.	Waktu Pelayanan	Melakukan review ulang SOP yang terdapat pada balai	√		Kepala Balai

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester pertama tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur kelengkapan sarana dan prasarana, unsur biaya dan unsur waktu pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur perilaku pelaksana, unsur kompetensi pelaksana dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Semarang, 26 Juni 2025

Kepala Dinas Pertanian dan Perkebunan
Provinsi Jawa Tengah



DEFRANCISCO DASILVA TAVARES, S.P.,M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197205021999031008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 7 UPT pada Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah dan masing-masing UPT tersebut mempunyai SKM tersendiri. Adapun UPT yang tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Balai Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura Wilayah Semarang
- b. Balai Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura Wilayah Surakarta
- c. Balai Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura Wilayah Banyumas
- d. Balai Pelatihan Pertanian
- e. Balai Benih Tanaman Perkebunan
- f. Balai Perlindungan Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan
- g. Balai Pengawasan dan Sertifikasi Benih.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO ORGANISASI, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No. :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin **) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat
	2. SLTP
	3. SLTA
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)
	5. Sarjana (S-1)
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri
	2. Pensiunan
	3. Pegawai Swasta
	4. Wiraswasta
	5. Buruh (Tani/Bangunan)
	6. Pelajar/Mahasiswa
	7. Tidak Bekerja
	8. Lainnya, Sebutkan : _____
	9. Retensi

** Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai*

NO	Pertanyaan	Pondasi Responden tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya	
		Kinerja *)	Tingkat Kepentingan **)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya di luar biaya yang ditetapkan ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan jika terdapat jawaban yang kurang, silakan sarani/masukan. (**)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.
**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

**KUESIONER SURVEY KEPUJUAN MASYARAKAT
BIRO ORGANISASI, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN KABUPATEN/KOTA	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelaksanaan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

**KUESIONER SURVEY KEPUJUAN MASYARAKAT
BIRO ORGANISASI, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN FASILITASI AKUNTABILITAS KINERJA	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Akuntabilitas Kinerja ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Akuntabilitas Kinerja ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Pelayanan Fasilitas Akuntabilitas Kinerja ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Akuntabilitas Kinerja ?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Pelayanan Fasilitas Akuntabilitas Kinerja ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan Fasilitas Akuntabilitas Kinerja ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Pelayanan Fasilitas Akuntabilitas Kinerja ?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pelayanan Fasilitas Akuntabilitas Kinerja ?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Pelayanan Fasilitas Akuntabilitas Kinerja ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO ORGANISASI, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN FASILITASI REFORMASI BIROKRASI	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Reformasi Birokrasi ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Reformasi Birokrasi ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Pelayanan Fasilitas Reformasi Birokrasi ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Reformasi Birokrasi ?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Pelayanan Fasilitas Reformasi Birokrasi ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan Fasilitas Reformasi Birokrasi ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Pelayanan Fasilitas Reformasi Birokrasi ?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pelayanan Fasilitas Reformasi Birokrasi ?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Pelayanan Fasilitas Reformasi Birokrasi?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, silakan saran/masukan) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

**KUESIONER SURVEY KEPUJIAN MASYARAKAT
BIRO ORGANISASI, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN FASILITASI TATA LAKSANA	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Poli 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wirawasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai!

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Tata Laksana ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Tata Laksana ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Pelayanan Fasilitas Tata Laksana ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Tata Laksana ?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Pelayanan Fasilitas Tata Laksana ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan Fasilitas Tata Laksana ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Pelayanan Fasilitas Tata Laksana ?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pelayanan Fasilitas Tata Laksana ?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Pelayanan Fasilitas Tata Laksana ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO ORGANISASI, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN FASILITASI PELAYANAN PUBLIK	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey	: No
2. Nama	:
3. Email	:
4. No. Telp/HP	:
5. Umur *)	: Tahun
6. Jenis Kelamin *)	: 1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat	:
Kecamatan	:
Kabupaten/Kota	:
Provinsi	:
8. Pendidikan Terakhir *)	: 1. SD/Sederajat
	2. SLTP
	3. SLTA
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)
	5. Sarjana (S-1)
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *)	: 1. PNS / TNI / Polri
	2. Pensiunan
	3. Pegawai Swasta
	4. Wiraswasta
	5. Buruh (Tani/Bangunan)
	6. Pelajar/Mahasiswa
	7. Tidak Bekerja
	8. Lainnya, Sebutkan : _____
	9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Pelayanan Publik ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Pelayanan Publik ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Pelayanan Fasilitas Pelayanan Publik ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Pelayanan Publik ?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Pelayanan Fasilitas Pelayanan Publik ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan Fasilitas Pelayanan Publik ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Pelayanan Fasilitas Pelayanan Publik ?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pelayanan Fasilitas Pelayanan Publik ?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Pelayanan Fasilitas Pelayanan Publik ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya di luar biaya yang ditetapkan ? ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan) **			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO ORGANISASI, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN FASILITASI KEPEGAWAIAN DI LINGKUP SETDA	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No. :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat
	2. SLTP
	3. SLTA
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)
	5. Sarjana (S-1)
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri
	2. Pensiunan
	3. Pegawai Swasta
	4. Wiraswasta
	5. Buruh (Tani/Bangunan)
	6. Pelajar/Mahasiswa
	7. Tidak Bekerja
	8. Lainnya, Sebutkan : _____
	9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

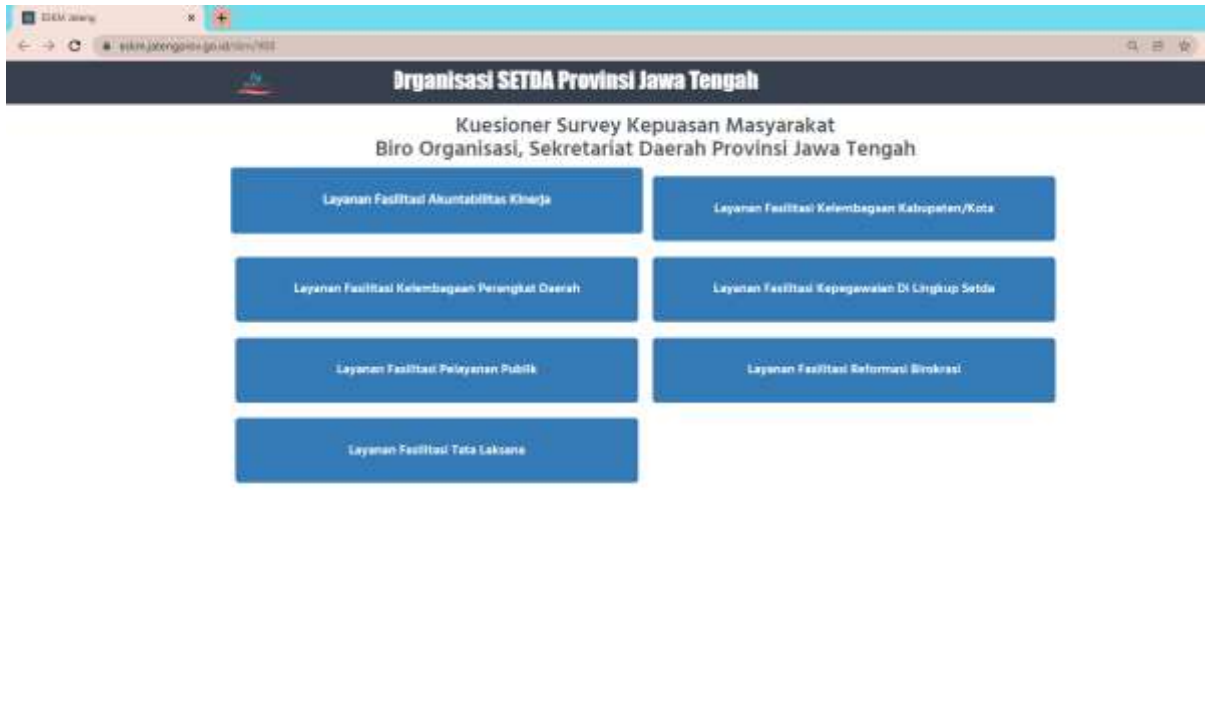
Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Fasilitas Layanan Kepegawaian Di Lingkup Setda?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Fasilitas Layanan Kepegawaian Di Lingkup Setda?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Fasilitas Layanan Kepegawaian Di Lingkup Setda?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Fasilitas Layanan Kepegawaian Di Lingkup Setda?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Fasilitas Layanan Kepegawaian Di Lingkup Setda?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Fasilitas Layanan Kepegawaian Di Lingkup Setda?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Fasilitas Layanan Kepegawaian Di Lingkup Setda?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelaksanaan Fasilitas Pelayanan Publik?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Fasilitas Layanan Kepegawaian Di Lingkup Setda?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
	Apakah terdapat tambahan biaya di luar biaya yang ditetapkan ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan ! **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

2. Hasil Pengolahan Data

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/988>, pengguna layanan memilih satu atau beberapa layanan yang telah didapatkan, sebagai berikut:



Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah download data nilai IKM, tampilan di ESKM JATENG adalah sebagai berikut:

The screenshot shows the 'REKAP IKM - ESKM Provinsi Jawa Tengah' dashboard. It includes filters for 'Organisasi' (ALG. Biro Organisasi) and 'Periode' (Semester I Tahun 2021 (01-Jul 2021) s.d (31 Desember 2021)). Below the filters is a table titled 'IKM TOTAL' with columns for 'No', 'Uraian Pelayanan', 'Nilai IKM', 'Nilai Rata-rata', 'Mata Pelajaran', and 'Gawai Kinerja'.

No	Uraian Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Rata-rata	Mata Pelajaran	Gawai Kinerja
1	Persebaran	8,33	82,7%	0	Baik
2	Prosedur	3,25	32,25%	0	Sangat Baik
3	Maklup Pelayanan	3,2	30%	0	Baik
4	Biaya	3,25	32,75%	A	Sangat Baik
5	Prosedur Spesifikasi atau Pelayanan	3,25	32,25%	0	Baik
6	Kepercayaan Pelanggan	3,25	32,5%	0	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,38	34,0%	0	Sangat Baik
8	Peningkatan/Pengabdian, Saran dan Masukan	3,25	32,25%	0	Baik
9	Penghargaan, Sanksi dan Penalaran	3,11	31,75%	0	Sangat Baik
Jumlah		29,92	74%	0	Baik
Nilai Rata-rata		3,32	33%	0	Baik