LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENERIMAAN DELEGASI MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

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 5

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 10

4.3 Nilai SKM 11

BAB V 115

KESIMPULAN **155**

LAMPIRAN **16**

1. E Kuesioner 16
2. Hasil Pengolahan Data 20
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 27

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 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 Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Sekretariat Jenderal MPR RI, 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 yang telah diberikan oleh Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi.

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 Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan e-survei yang disebarkan 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 Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi 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 melalui google form. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya otomatis tersubmit secara real time. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2021	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2021	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2021	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2021	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari penerimaan delegasi MPR RI pada Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 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 85 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

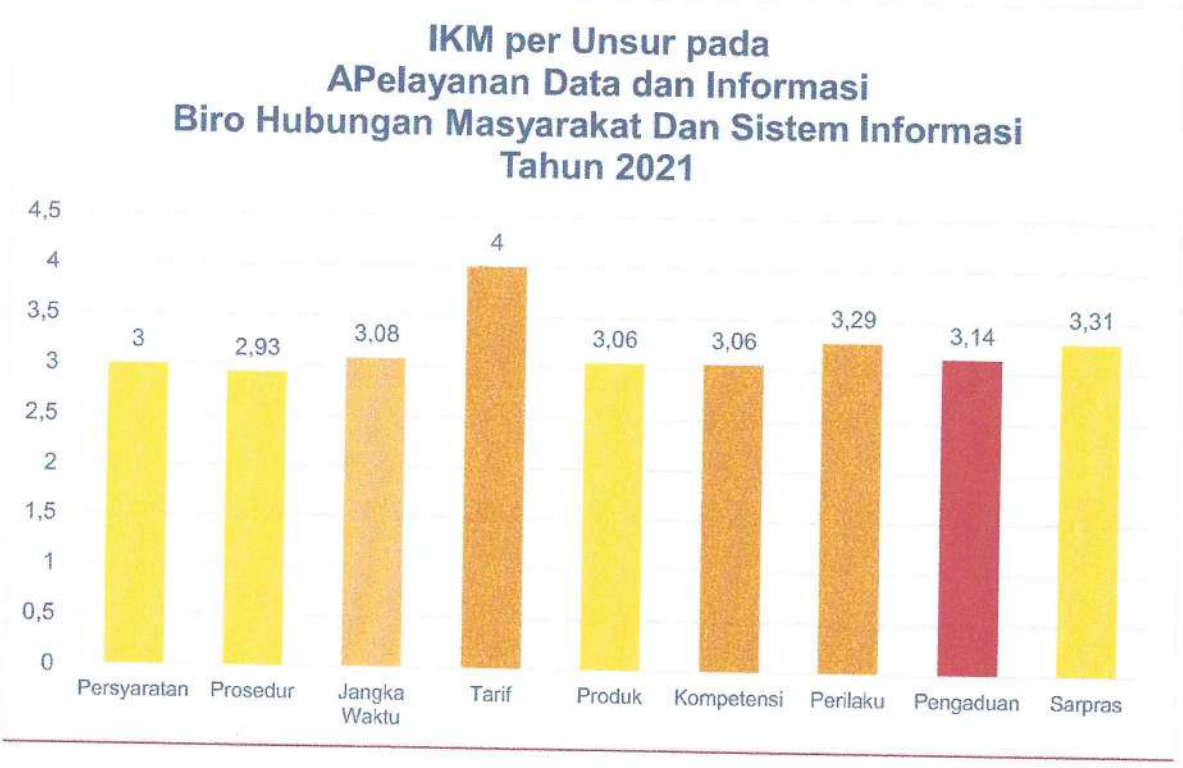
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 85 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	21%
		PEREMPUAN	67	79%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	72	85%
		DIII	1	1%
		SI	2	2%
		S2/S3	10	12%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	73	86%
		PERS	0	0%
		SWASTA	0	0%
		WIRAUSAHA	0	0%
		LAINNYA	12	14 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	85	100%

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,00	2,93	3,08	4,00	3,06	3,06	3,29	3,14	3,31
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	80,20 (B Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,93, selanjutnya kesesuaian standar pelayanan mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,00, dan nilai terendah pada posisi ketiga dan keempat masing-masing mendapatkan nilai setara yaitu 3,06 diperoleh kesesuaian produk layanan dan kompetensi petugas pelayanan.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, kualitas sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,31, selanjutnya prilaku petugas pelayanan menjadi unsur ketiga yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,29.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- "Menyusun alur/mekanisme standar pelayanan mudah dalam penerimaan delegasi MPR RI."
- "Menginformasikan prosedur pelayanan penerimaan delegasi MPR RI di media sosial".
- "Memperjelas produk pelayanan dalam penerimaan delegasi MPR RI".
- "Mengadakan pelatihan pelayanan prima dalam penerimaan delegasi MPR RI".

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

- Belum adanya pembaharuan alur mekanisme dalam penerimaan delegasi MPR RI
- Belum ditetapkannya substansi materi untuk disampaikan dalam penerimaan delegasi MPR RI

- Belum adanya penyebaran informasi tentang penerimaan delegasi MPR RI melalui social media.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 2 November 2021. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 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	Prosedur Pelayanan	Penyusunan alur mekanisme dalam penerimaan delegasi MPR RI				v	**Humas dan Ortala**
2	Produk Pelayanan	Penyusunan produk pelayanan dalam penerimaan delegasi MPR RI				v	**Humas**
3	Prosedur Pelayanan	Menginformasikan prosedur pelayanan penerimaan delegasi MPR RI di media sosial				v	**Humas**
4	Kompetensi Petugas Pelayanan	Mengadakan pelatihan pelayanan prima dalam penerimaan delegasi MPR RI				v	**Humas dan Ortala**

4.3 Nilai SKM 2021

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. Tingkat kepuasan penerima layanan Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi pada tahun 2021.

Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengolahan dengan komputer

   Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

   a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

   b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

      1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

         Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

      2. Nilai indeks pelayanan

         Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Berdasarkan metode sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) diatas, maka guna mendapatkan nilai unsur dengan jumlah 85 responden adalah didapat dari jumlah hasil perunsur dengan nilai skala 1 s.d. 4 dibagi kedalam jumlah responden dengan hasil adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1.
nilai per unsur layanan

NO	UNSUR	Nilai Skala 1 s.d 4	Hasil
1	Kesesuaian Standar Pelayanan	255	3.00
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	249	2.93
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	262	3.08
4	Biaya/Tarif Pelayanan	340	4.00
5	Kesesuaian Produk layanan	260	3.06
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	260	3.06
7	Prilaku Petugas Pelayanan	280	3.29
8	Penangan Pengaduan	267	3.14
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	281	3.31

Maka dari tabel 1.1. **nilai rata-rata per unsur layanan** atas pelayanan data dan informasi dengan rumus perhitungan adalah menetukan hasil nilai skala 1 s.d. 4

perunsur dari 85 (delapan puluh lima) responden dan untuk memperoleh hasil nilai rata-rata nilai perunsur tersebut dibagi dengan 85 (delapan puluh lima)responden.

Pengolahan selanjutnya adalah perhitungan **nilai rata-rata tertimbang per unsur** menurut pengukuran skala *likert* dengan rumus yang digunakan adalah nilai rata-rata tertimbang perunsur di dapat dari pembagian jumlah bobot dan jumlah unsur dengan hasil adalah (1/9).

Tabel. 1.2.
Nilai rata-rata tertimbang perunsur

NO	UNSUR	Nilai Rata-Rata Perunsur	Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur
1	Kesesuaian Standar Pelayanan	3.00	0.33
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	2.93	0.33
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.08	0.34
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.00	0.44
5	Kesesuaian Produk layanan	3.06	0.34
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3.06	0.34
7	Prilaku Petugas Pelayanan	3.29	0.37
8	Penangan Pengaduan	3.14	0.35
9	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3.31	0.37
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR			**3.21**

Pada tabel 1.2. maka nilai rata-rata tertimbang perunsur dari layanan data dan informasi adalah **3.21** pengolahan data selanjutnya adalah untuk mendapatkan nilai SKM adalah nilai rata-rata tertimbang perunsur di kalikan dengan 25 (dua lima), nilai 25 terebut di peroleh melalui nilai konversi berdasarkan rumus perhitungan skala likert maka nilai SKM layanan dikalikan 25 yaitu **3.21 x 25 = 80.20** untuk

menentukan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan dapat di lihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Menurut tabel 1.3 di atas maka pelayanan data dan informasi mendapatkan **nilai 80,20** nilai tersebut menunjukan **mutu pelayanan adalah B, yang berarti kinerja unit pelayanan adalah Baik.**

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,20.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian standar pelayanan dan nilai terendah pada posisi ketiga dan keempat masing-masing mendapatkan nilai setara kesesuaian produk layanan serta kompetensi petugas pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif, prilaku petugas pelayanan, dan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan.

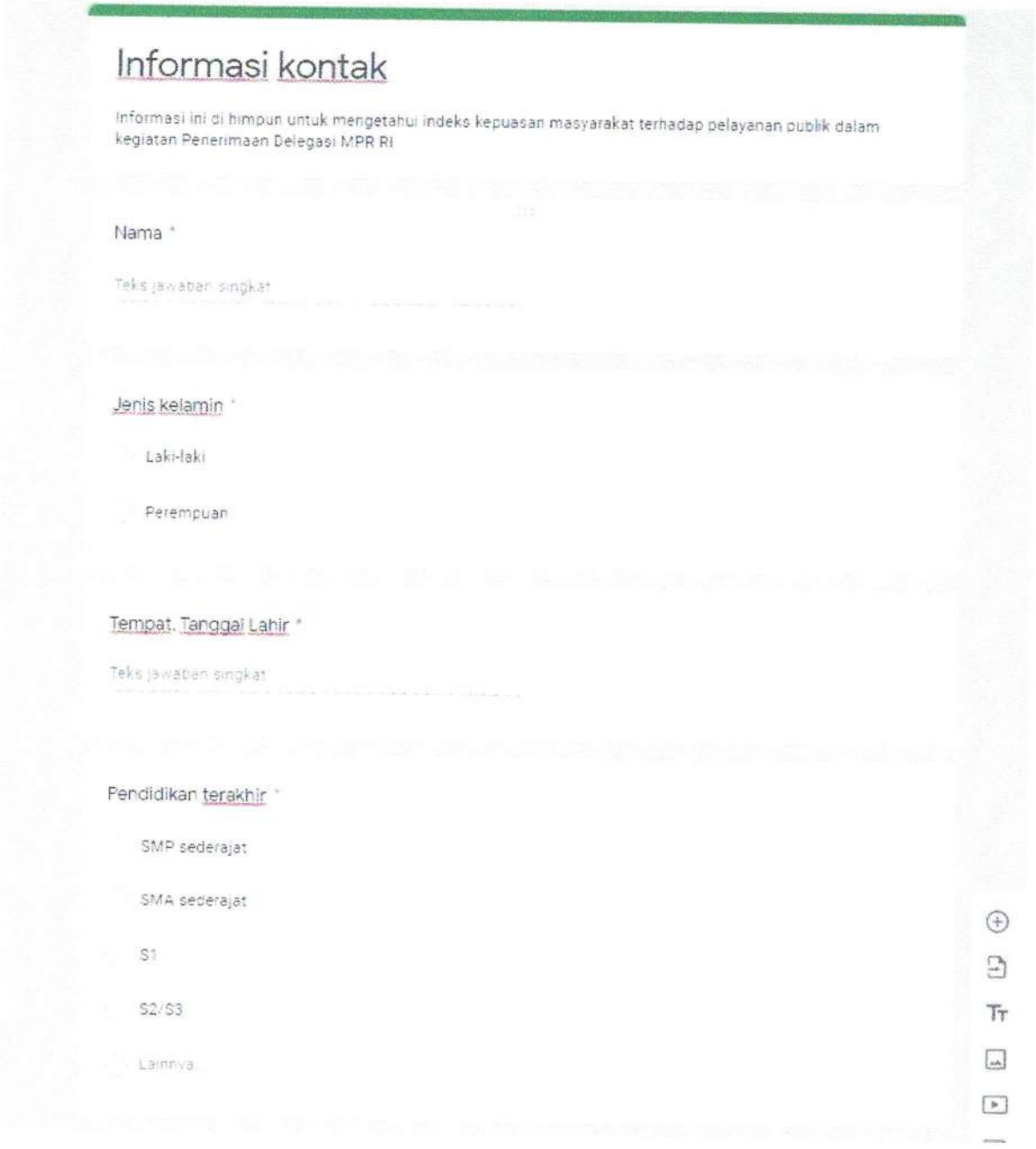
Jakarta, November 2021

Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Infomasi,
Deputi Administrasi, Sekretariat Jenderal MPR RI,

SITI FAUZIAH
NIP. 196511291991032002

LAMPIRAN

1. E-Kuesioner



Informasi kontak

Informasi ini di himpun untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam kegiatan Penerimaan Delegasi MPR RI

Nama *

Teks jawaban singkat

Jenis kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Tempat, Tanggal Lahir *

Teks jawaban singkat

Pendidikan terakhir *

- SMP sederajat
- SMA sederajat
- S1
- S2/S3
- Lainnya

Email *

Teks jawaban singkat

Alamat *

Teks jawaban panjang

Nomor telepon *

Teks jawaban singkat

"Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan Penerimaan Delegasi MPR RI? "

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

"Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan dalamPenerimaan Delegasi MPR

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

*Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan dalam Penerimaan Delegasi MPR RI? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

*Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan dalam Penerimaan Delegasi MPR RI? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

*Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesiagaan respon petugas kami dalam Penerimaan Delegasi MPR RI? *

- Lambat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

*Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku/kemampuan petugas pelayanan Penerimaan Delegasi MPR RI?

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

*Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada Penerimaan Delegasi MPR RI?

- Tidak Baik
- Kurang Baik
- Baik
- Sangat Baik

*Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian publikasi Penerimaan Delegasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

*Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai layanan konsultasi dan pengaduan dalam Penerimaan Delegasi (Sarana Pengaduan/kemudahan/tindak lanjut)?

- Tidak Baik

2. **Hasil Olah Data SKM**

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN SISTEM INFORMASI

No. Rekaman : 001/06/2021

Jenis Layanan : PENERIMAAN DELEGASI MPR RI

Jumlah Populasi :

Jumlah Target Responden : 85

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Kesesuaian Standar Pelayanan	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Biaya/Tarif	Kesesuaian Produk Layanan	Kompetensi/ Kemampuan Petugas Pelayanan	Prilaku Petugas Pelayanan	Penanganan Pengaduan	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayaan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3

4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	4	3	3
6	3	4	4	4	3	4	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	2	1	3	4	2	1	3	2	3
11	3	1	3	4	2	3	3	3	2
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	2	3	3	3
20	3	2	3	4	3	3	3	3	3
21	1	1	1	4	1	2	2	1	1
22	3	1	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3

24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	2	1	2	4	3	2	3	2	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	4	4	3	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	2	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	3	4	3	3	4	4	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	1	1	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3

44	2	1	2	4	2	2	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	4	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	4	4	3	4	4	3	4
51	1	2	2	4	3	3	3	3	3
52	3	3	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	4	4	3	3	4	3	4
54	4	3	3	4	3	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	4	4
58	2	2	3	4	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	4	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3

64	3	4	3	4	3	3	4	2	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	2	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	4	3	4	4	4
73	3	3	2	4	2	2	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	3	3	3	3	3
76	2	1	2	4	3	3	4	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	4	3	4
80	4	4	3	4	3	3	4	3	4
81	3	2	3	4	3	2	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	2	3	2	4	2	1	3	2	3

84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Perunsur	**255**	**249**	**262**	**340**	**260**	**260**	**280**	**267**	**281**	
NRR Perunsur	**3,00**	**2,93**	**3,08**	**4,00**	**3,06**	**3,06**	**3,29**	**3,14**	**3,31**	
NRR Tertimbang Perunsur	**0,33**	**0,33**	**0,34**	**0,44**	**0,34**	**0,34**	**0,37**	**0,35**	**0,37**	**3,21**
IKM Unit Pelayanan										**80,20**

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3.00	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2.93	B
U3	Waktu Pelayanan	3.08	B
U4	Biaya/Tarif	4.00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.06	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3.06	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.29	B
U8	Sarana & Prasarana	3.14	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	3.31	B

3. **Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PENERIMAAN DELEGASI MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA