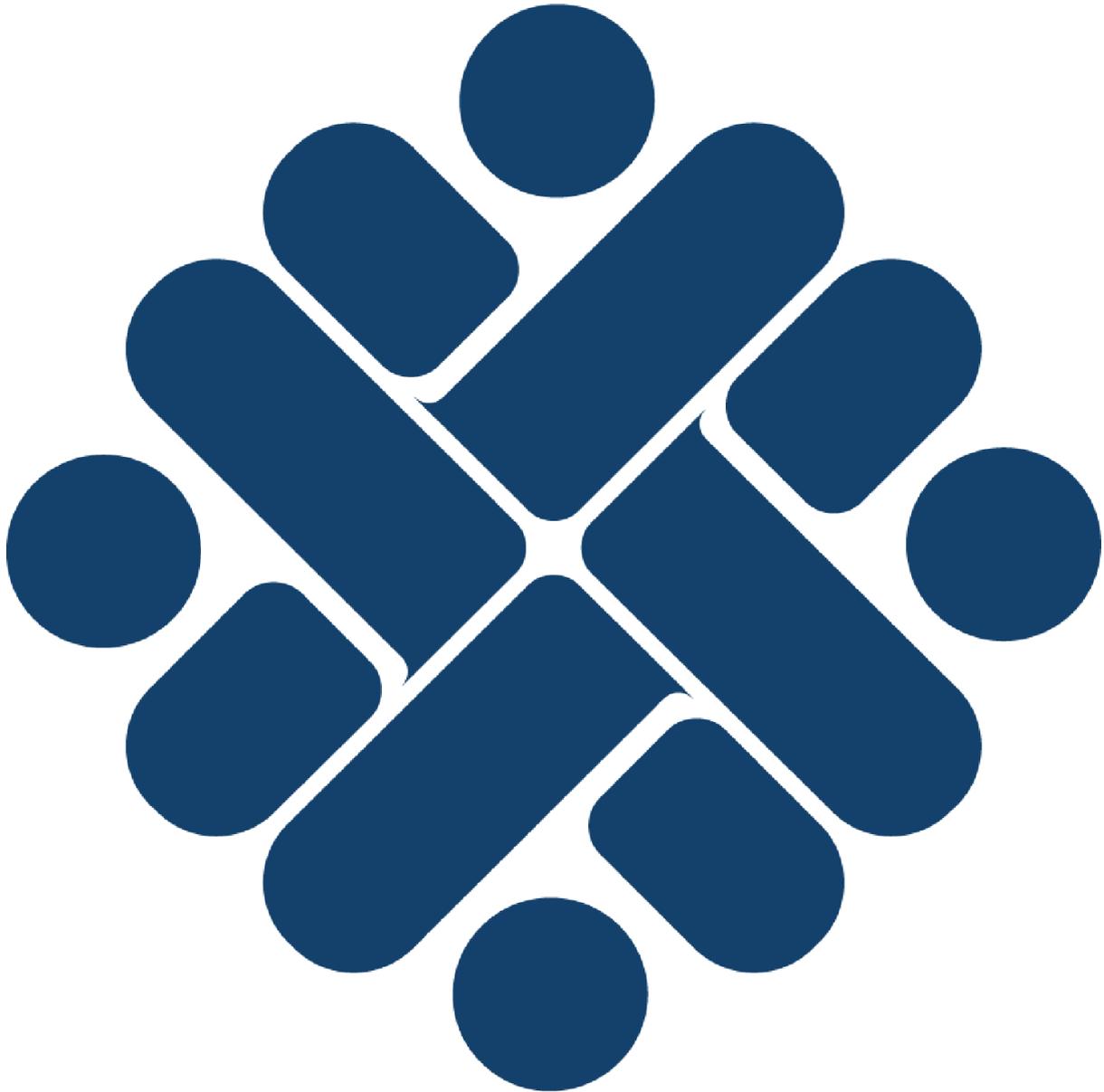


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN MAPPI
TAHUN 2023
(SEMESTER 1)

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	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	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Pengolahan Data	1
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	1

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 Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Mappi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Mappi.

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 Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Mappi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Mappi adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Mappi 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 unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 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 2023	19
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	54
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2021	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2021	17

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Mappi. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	3	75%
		PEREMPUAN	1	25%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	4	100%
		DIII	0	0%
		SI	0	0%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	1	25%
		WIRUSAHA	1	25%
		LAINNYA	2	50%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	4	100%
		LAYANAN B	0	0%
		LAINNYA	0	0%

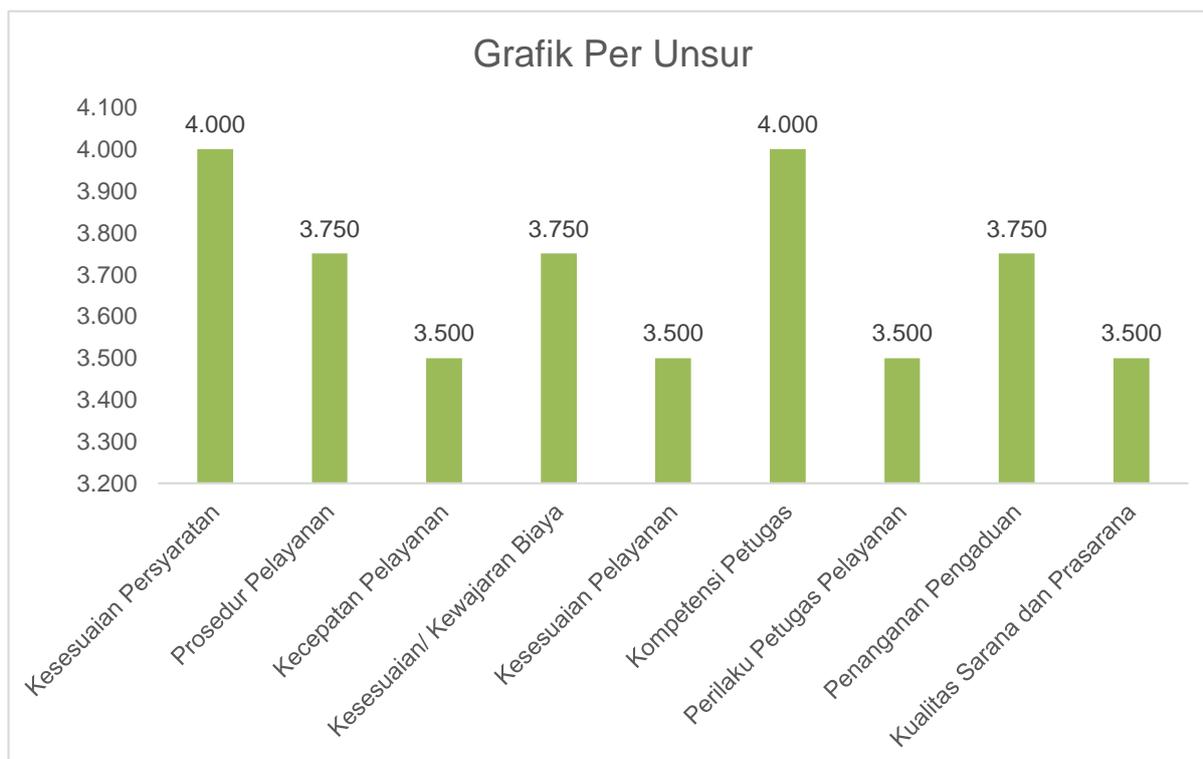
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		4.00	3.75	3.50	3,75	3.50	4.00	3.50	3,75	3,5
Kategori		A	A	B	B	A	A	B	A	B
IKM Unit Layanan		92,269 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan pelayanan, Kesesuaian Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,5. Dilanjutkan Selanjutnya Prosedur Pelayanan, Kesesuaian/kewajaran Biaya, dan penanganan Pengakuan mendapatkan nilai 3,75.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian pelayanan dan kompetensi petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4.

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 :

- “Untuk pembuatan proses pelayanan kartu kuning dapat dipercepat. Dan petugas pelayanan harus selalu siap ditempat minimal 1 orang’

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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	Kecepatan pelayanan	Peningkatan sosialisasi registrasi	√	√			Seksi Pengembangan Tenaga Kerja
		Penambahan loket layanan					...
2	Kesesuaian Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis					...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√			...

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kabupaten Mappi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat Baik dengan nilai SKM 92,69.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan pelayanan, Kesesuaian Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, dan Kualitas Sarana dan Prasarana.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi Kesesuaian pelayanan dan kompetensi petugas.

Kepi, 20 Juli 2023

**Plt. Kepala Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja
Kabupaten Mappi**

ANNA MARIA THERESIA, S.Sos
NIP. 19820529 200701 2N 005

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN MAPPI

Diisi oleh Petugas :	
Tanggal :	07 / 06 / 2023
Provinsi / Kabupaten / Kota	: DATU SELATAN / KABUPATEN MAPPI
Instansi	: DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA
Jenis Layanan yang diterima (misal : KTP)	: PEMBUATAN A.K.1 (PELAYANAN KARTU KUNING).

Responden Yth,

Selamat Pagi/Siang/Sore.

Dalam rangka melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Lingkup Pemerintah Kabupaten Mappi, kami mengharapkan partisipasi Saudara agar dapat mengisi kuesioner secara lengkap. Tidak ada jawaban **Benar** atau **Salah**, karena itu isilah kuesioner ini dengan jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman yang dirasakan oleh Saudara. Semua informasi yang diterima sebagai hasil dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian Saudara, kami sampaikan Terima kasih.

Hormat kami,

Pemerintah Kabupaten Mappi

I. PROFIL RESPONDEN					
*)Beri tanda silang (X) atau (v) pada kotak yang paling sesuai dengan Saudara					
Jenis Kelamin* :		<input checked="" type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : 39 Tahun		
Pendidikan* :		<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan* :		<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input checked="" type="checkbox"/> Lainnya :.....			
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN					
Beri tanda silang (X) atau (v) pada angka sesuai dengan pengalaman Saudara					
Skor (1) = Tidak setuju; (2) = Kurang setuju; (3) = Setuju; (4) = Sangat setuju					
No	Pernyataan	Skor Persepsi			
		1	2	3	4
1.	Persyaratan pelayanan (teknis dan/atau administratif) sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.				✓
2.	Prosedur pelayanan memberikan kemudahan bagi saya.				✓
3.	Petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan cepat.				✓
4.	Biaya/tarif pelayanan yang harus saya bayar sudah sesuai.			✓	
5.	Produk/hasil pelayanan yang saya terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan.				✓
6.	Petugas memiliki kemampuan/kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan.				✓
7.	Petugas bersikap/berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.				✓
8.	Sarana dan prasarana pada unit layanan sudah berkualitas baik.			✓	
9.	Penanganan pengaduan di unit ini telah berfungsi dengan baik.			✓	



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN MAPPI

Diisi oleh Petugas :	
Tanggal :	10 / 05 / 2023
Provinsi / Kabupaten / Kota	: PAPUA SELATAN / KABUPATEN MAPPI
Instansi	: DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA.
Jenis Layanan yang diterima (misal : KTP)	: PEMBUATAN AK I (PELAYANAN KARTU KUNING).

Responden Yth,

Selamat Pagi/Siang/Sore.

Dalam rangka melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Lingkup Pemerintah Kabupaten Mappi, kami mengharapkan partisipasi Saudara agar dapat mengisi kuesioner secara lengkap. Tidak ada jawaban **Benar** atau **Salah**, karena itu isilah kuesioner ini dengan jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman yang dirasakan oleh Saudara. Semua informasi yang diterima sebagai hasil dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian Saudara, kami sampaikan Terima kasih.

Hormat kami,

Pemerintah Kabupaten Mappi

I. PROFIL RESPONDEN					
*)Beri tanda silang (X) atau (v) pada kotak yang paling sesuai dengan Saudara					
Jenis Kelamin* :		<input type="checkbox"/> L <input checked="" type="checkbox"/> P	Usia : 27 Tahun		
Pendidikan* :		<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan* :		<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input checked="" type="checkbox"/> Lainnya :.....			
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN					
Beri tanda silang (X) atau (v) pada angka sesuai dengan pengalaman Saudara					
Skor (1) = Tidak setuju; (2) = Kurang setuju; (3) = Setuju; (4) = Sangat setuju					
No	Pernyataan	Skor Persepsi			
		1	2	3	4
1.	Persyaratan pelayanan (teknis dan/atau administratif) sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.				✓
2.	Prosedur pelayanan memberikan kemudahan bagi saya.			✓	
3.	Petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan cepat.				✓
4.	Biaya/tarif pelayanan yang harus saya bayar sudah sesuai.				✓
5.	Produk/hasil pelayanan yang saya terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan.				✓
6.	Petugas memiliki kemampuan/kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan.				✓
7.	Petugas bersikap/berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.				✓
8.	Sarana dan prasarana pada unit layanan sudah berkualitas baik.				✓
9.	Penanganan pengaduan di unit ini telah berfungsi dengan baik.			✓	



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN MAPPI

Diisi oleh Petugas :

Tanggal : / /

Provinsi / Kabupaten / Kota :

Instansi :

Jenis Layanan yang diterima (misal : KTP) :

Responden Yth,

Selamat Pagi/Siang/Sore.

Dalam rangka melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Lingkup Pemerintah Kabupaten Mappi, kami mengharapkan partisipasi Saudara agar dapat mengisi kuesioner secara lengkap. Tidak ada jawaban **Benar** atau **Salah**, karena itu isilah kuesioner ini dengan jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman yang dirasakan oleh Saudara. Semua informasi yang diterima sebagai hasil dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian Saudara, kami sampaikan Terima kasih.

Hormat kami,

Pemerintah Kabupaten Mappi

I. PROFIL RESPONDEN
*)Beri tanda silang (X) atau (v) pada kotak yang paling sesuai dengan Saudara

Jenis Kelamin* : L P Usia : Tahun

Pendidikan* : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan* : PNS TNI Polri Swasta Wirausaha Lainnya :.....

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
Beri tanda silang (X) atau (v) pada angka sesuai dengan pengalaman Saudara
Skor (1) = Tidak setuju; (2) = Kurang setuju; (3) = Setuju; (4) = Sangat setuju

No	Pernyataan	Skor Persepsi			
		1	2	3	4
1.	Persyaratan pelayanan (teknis dan/atau administratif) sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.				✓
2.	Prosedur pelayanan memberikan kemudahan bagi saya.				✓
3.	Petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan cepat.			✓	
4.	Biaya/tarif pelayanan yang harus saya bayar sudah sesuai.				✓
5.	Produk/hasil pelayanan yang saya terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan.			✓	
6.	Petugas memiliki kemampuan/kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan.				✓
7.	Petugas bersikap/berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.			✓	
8.	Sarana dan prasarana pada unit layanan sudah berkualitas baik.				✓
9.	Penanganan pengaduan di unit ini telah berfungsi dengan baik.				✓



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PEMERINTAH KABUPATEN MAPPI

Diisi oleh Petugas :

Tanggal : 17 / 05 / 2023

Provinsi / Kabupaten / Kota : PAPUA SELATAN / KABUPATEN MAPPI

Instansi : DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA

Jenis Layanan yang diterima (misal : KTP) : PEMBUATAN AK 1 (PELAYANAN KARTU KUNING).

Responden Yth,

Selamat Pagi/Siang/Sore.

Dalam rangka melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Lingkup Pemerintah Kabupaten Mappi, kami mengharapkan partisipasi Saudara agar dapat mengisi kuesioner secara lengkap. Tidak ada jawaban **Benar** atau **Salah**, karena itu isilah kuesioner ini dengan jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman yang dirasakan oleh Saudara. Semua informasi yang diterima sebagai hasil dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya akan dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian Saudara, kami sampaikan Terima kasih.

Hormat kami,

Pemerintah Kabupaten Mappi

I. PROFIL RESPONDEN			
*)Beri tanda silang (X) atau (v) pada kotak yang paling sesuai dengan Saudara			
Jenis Kelamin* :	<input checked="" type="checkbox"/> L	<input type="checkbox"/> P	Usia : 38 Tahun
Pendidikan* :	<input type="checkbox"/> SD	<input type="checkbox"/> SMP	<input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3
Pekerjaan* :	<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> TNI	<input type="checkbox"/> Polri <input checked="" type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya :.....

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN					
Beri tanda silang (X) atau (v) pada angka sesuai dengan pengalaman Saudara					
Skor (1) = Tidak setuju; (2) = Kurang setuju; (3) = Setuju; (4) = Sangat setuju					
No	Pernyataan	Skor Persepsi			
		1	2	3	4
1.	Persyaratan pelayanan (teknis dan/atau administratif) sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.				✓
2.	Prosedur pelayanan memberikan kemudahan bagi saya.				✓
3.	Petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan dengan cepat.			✓	
4.	Biaya/tarif pelayanan yang harus saya bayar sudah sesuai.				✓
5.	Produk/hasil pelayanan yang saya terima sudah sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan.			✓	
6.	Petugas memiliki kemampuan/kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan.				✓
7.	Petugas bersikap/berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.			✓	
8.	Sarana dan prasarana pada unit layanan sudah berkualitas baik.				✓
9.	Penanganan pengaduan di unit ini telah berfungsi dengan baik.				✓

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

