



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

SEKRETARIAT DPRD

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B) Palima - Serang
Telp (0254) 8480066, 8480077, 8480088 Fax (0254) 8480114

INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
SEKRETARIAT DPRD PROVINSI BANTEN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat,

Sekretariat DPRD Provinsi Banten sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan yaitu memberikan informasi serta data kepada masyarakat. Maka oleh karena itu Sekretariat DPRD Provinsi Banten bermaksud untuk mengadakan survei kepuasan masyarakat selama pelaksanaan kinerja Sekretariat DPRD dalam 1 (satu) Tahun Anggaran 2019 yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas Sekretariat DPRD Provinsi Banten di mata masyarakat pengguna.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan Sekretariat DPRD Provinsi Banten atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan disusun dan diajukan dengan sesederhana mungkin berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 agar tidak menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang terhormat yang sangat berharga. Pendapat dan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan Sekretariat DPRD Provinsi Banten kepada masyarakat.

Demikian atas perkenan Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terima kasih karena telah meluangkan waktunya untuk mengisi formulir kuesioner yang kami ajukan.

Serang, 26 Desember 2019
SEKRETARIS DPRD,


Drs. E.A. DENI HERMAWAN., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19671228 199312 1 001



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

SEKRETARIAT DPRD

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B) Palima - Serang
Telp (0254) 8480066, 8480077, 8480088 Fax (0254) 8480114

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKRETARIAT DPRD PROVINSI BANTEN TAHUN 2019

Tanggal Survei : 26 Desember 2019

Jam Survei : ☐ 08:00 – 12:00

☐ 13:00 – 17:00

PROFIL RESPONDEN

Nama : _____
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
Jenis Layanan yang di terima :
1. Menerima dan melayani tamu DPRD;
2. Menerima dan melayani demo dan pengaduan masyarakat;
3. Menerima dan melayani masyarakat yang membutuhkan informasi dan kegiatan Sekretariat DPRD

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

(Lingkari Kode Huruf Sesuai dengan Jawaban Anda)

- | | P*) | | P*) |
|---|-----|--|-----|
| 1. Apakah menurut Sdra/I terdapat kesesuaian antara pelayanan dengan jenis pelayanannya di Sekretariat DPRD ? | | 5. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan ? | |
| a. Tidak Sesuai | 1 | a. Tidak Sesuai | 1 |
| b. Kurang Sesuai | 2 | b. Kurang Sesuai | 2 |
| c. Sesuai | 3 | c. Sesuai | 3 |
| d. Sangat Sesuai | 4 | d. Sangat Sesuai | 4 |
| 2. Bagaimana tingkat kemudahan pelayanan di Sekretariat DPRD Provinsi Banten ? | | 6. Kemampuan petugas Sekretariat DPRD dalam memberikan pelayanan ? | |
| a. Tidak Mudah | 1 | a. Tidak Mampu | 1 |
| b. Kurang Mudah | 2 | b. Kurang Mampu | 2 |
| c. Mudah | 3 | c. Mampu | 3 |
| d. Sangat Mudah | 4 | d. Sangat Mampu | 4 |
| 3. Bagaimana tingkat kecepatan pelayanan di Sekretariat DPRD Provinsi Banten ? | | 7. Sikap Sekretariat DPRD petugas dalam memberikan pelayanan ? | |
| a. Tidak Cepat | 1 | a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah | 1 |
| b. Kurang Cepat | 2 | b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah | 2 |
| c. Cepat | 3 | c. Sopan dan Ramah | 3 |
| d. Sangat Cepat | 4 | d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah | 4 |
| 4. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan ? | | 8. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat yang ditetapkan ? | |
| a. Selalu Tidak Sesuai | 1 | a. Selalu Tidak Sesuai | 1 |
| b. Kadang-kadang Sesuai | 2 | b. Kadang-kadang Sesuai | 2 |
| c. Banyak Sesuai | 3 | c. Banyak Sesuai | 3 |
| d. Selalu Sesuai | 4 | d. Selalu Sesuai | 4 |

9. Penanganan Terhadap **Saran:**
Pengaduan, Saran dan
Masukan ?
- | | |
|---------------------|---|
| a. Tidak Memuaskan | 1 |
| b. Kurang Memuaskan | 2 |
| c. Memuaskan | 3 |
| d. Sangat Memuaskan | 4 |

Ket: P = Nilai pendapat responden (diisi oleh petugas)



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
MENURUT UNSUR LAYANAN
 SEKRETARIAT DPRD PROVINSI BANTEN TAHUN 2019

No. Resp.	Nilai Unsur Penilaian									Nilai
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	
2	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	
3	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	
4	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
5	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
6	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	
7	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	
8	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	
9	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	
10	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	
11	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	
12	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	
13	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
14	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	
15	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	
16	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	
17	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	
18	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
19	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
20	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	
21	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
22	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	
23	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	
24	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	
25	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	
Σ Nilai / Unsur	10.89	6.67	10.67	10.33	10.11	10.56	10.89	8.22	10.56	
NRR / Unsur	3.92	2.40	3.84	3.72	3.64	3.80	3.92	2.96	3.80	
NRR Tertimbang / Unsur										3.56
IKM UNIT PELAYANAN										88.89

Keterangan :

1. U1 - U9 : Unsur Pelayanan
2. NRR : Nilai Rata-rata
3. IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
4. *) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
5. **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25 responden
6. NRR Per Unsur : Jumlah Nilai Per Unsur/Jumlah Kuesioner yg
7. NRR Tertimbang/Unsu : NRR Per Unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Kesesuaian	3.92
U2	Kemudahan	2.40
U3	Kecepatan	3.84
U4	Standar	3.72
U5	Ketentuan	3.64
U6	Kemampuan	3.80
U7	Kesopanan	3.92
U8	Maklumat	2.96
U9	Pengaduan	3.80

IKM UNIT PELAYANAN : 88.89

Mutu Pelayanan :

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

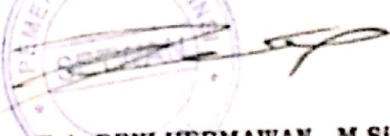


Indeks Kepuasan Masyarakat
PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
SEKRETARIAT DPRD
Tahun Anggaran 2019

NILAI IKM	RINCIAN SAMPLING																											
88.89	<table><tr><td>Jumlah</td><td>:</td><td>25 Orang</td></tr><tr><td>Jenis Kelami</td><td>:</td><td>L 19 Orang</td></tr><tr><td></td><td>:</td><td>P 6 Orang</td></tr><tr><td>Pendidikan</td><td>:</td><td>SD 0 Orang</td></tr><tr><td></td><td>:</td><td>SMP 0 Orang</td></tr><tr><td></td><td>:</td><td>SMA 3 Orang</td></tr><tr><td></td><td>:</td><td>DIII 7 Orang</td></tr><tr><td></td><td>:</td><td>S1 13 Orang</td></tr><tr><td></td><td>:</td><td>S2 2 Orang</td></tr></table>	Jumlah	:	25 Orang	Jenis Kelami	:	L 19 Orang		:	P 6 Orang	Pendidikan	:	SD 0 Orang		:	SMP 0 Orang		:	SMA 3 Orang		:	DIII 7 Orang		:	S1 13 Orang		:	S2 2 Orang
Jumlah	:	25 Orang																										
Jenis Kelami	:	L 19 Orang																										
	:	P 6 Orang																										
Pendidikan	:	SD 0 Orang																										
	:	SMP 0 Orang																										
	:	SMA 3 Orang																										
	:	DIII 7 Orang																										
	:	S1 13 Orang																										
	:	S2 2 Orang																										

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

Serang, 26 Desember 2019
SEKRETARIS DPRD,


Drs. E.A. DENI HERMAWAN., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19671228 199312 1 001