

BerAKHLAK



bangga
melayani
bangsa

LAPORAN SKM 2023

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT

BAPPEDA PROVINSI JAWA TENGAH

 [bappeda.jatengprov](http://bappeda.jatengprov.go.id)

 [bappedajateng](https://www.instagram.com/bappedajateng)

 [BAPPEDA Jateng](https://www.facebook.com/BAPPEDA.Jateng)

 [BAPPEDA Jawa Tengah](https://www.youtube.com/BAPPEDA.Jawa.Tengah)

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



BADAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2023

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	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12

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 Bappeda 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 publik 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 Bappeda 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) Bappeda Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2023 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, layanan Bappeda Provinsi Jawa Tengah, adalah sebagai berikut:

1. Layanan Fasilitasi Kelembagaan Perangkat Daerah
2. Layanan Fasilitasi Kelembagaan Kabupaten/Kota
3. Layanan Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja
4. Layanan Fasilitasi Reformasi Birokrasi
5. Layanan Fasilitasi Tatalaksana
6. Layanan Fasilitasi Pelayanan Publik
7. Layanan Fasilitasi Kepegawaian di Bappeda

Fasilitasi Penyusunan Perubahan Renja Perangkat Daerah kemudian langkah-langkah yang dilaksanakan adalah:

1. Membuat kuesioner di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id
2. Menyampaikan link dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/466>
3. Menarik data hasil SKM dari sistem ESKM JATENG yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM.
4. Membuat laporan Hasil SKM Bappeda Provinsi Jawa Tengah.
5. Menyampaikan laporan Hasil SKM kepada admin Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah yang menangani Pelayanan Publik untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023.

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 Bappeda 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

Penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden selesai mendapatkan layanan dengan menyampaikan link kuesioner melalui aplikasi percakapan Whatsapp dan scan *barcode*. Kemudian, responden mengisi kuesioner dengan perangkat telepon pribadi masing-masing dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Semarang dan sekitarnya.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Bappeda Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 20 Juni s.d. 30 Oktober 2023;
- b. Pengolahan Data tanggal 1 s.d. 30 November 2023;
- c. Penyusunan Laporan Hasil SKM tanggal 1 s.d. 31 Desember 2023;
- d. Penyampaian Laporan ke Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah 10 Januari 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Bappeda Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 200 orang. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan sesuai besaran sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 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	1	1,25
2	SLTP	1	1,25
3	SLTA	21	26,25
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	10	12,50
5	Sarjana (S-1)	45	56,25
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	2	2,50
TOTAL		80	100

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

REKAP BERDASARKAN PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	12	15,00
2	Pensiunan	-	-
3	Pegawai Swasta	26	32,50
4	Wiraswasta	18	22,50
5	Buruh (Tani/Bangunan)	2	2,50
6	Pelajar/Mahasiswa	20	25,00
7	Tidak Bekerja	-	-
8	Lainya	-	-

9	Petani	2	2,50
TOTAL		80	100.00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

REKAP BERDASARKAN JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	47	69.28
2	Perempuan	33	30.72
TOTAL		80	100

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

REKAP BERDASARKAN UMUR

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun	2	2,50
2	18 Tahun	2	2,50
3	19 Tahun	6	7,50
4	20 Tahun	11	13,75
5	21 Tahun	15	18,75
6	22 Tahun	10	12,50
7	23 Tahun	7	8,75
8	24 Tahun	5	6,25
9	25 Tahun	11	13,75
10	26 Tahun	2	2,50
11	27 Tahun	1	1,25
12	28 Tahun	1	1,25
13	30 Tahun	1	1,25
14	32 Tahun	2	2,50
15	33 Tahun	3	3,75
16	35 Tahun	1	1,25
TOTAL		80	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 secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,4	85	B	Baik
2	Prosedur	3,46	86,5	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,39	84,75	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,36	84	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	88,5	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,66	91,5	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,44	86	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,36	84	B	Baik
JUMLAH		27,61	690,25		
NILAI IKM		3,45	86,25	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 80					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kelengkapan Sarana Prasarana mendapat nilai terendah yaitu 84 Selanjutnya unsur Persyaratan dengan nilai 85.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah Perilaku Pelaksana dengan nilai 91.5, kedua adalah dari unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 88.5 dan yang ketiga adalah unsur Prosedur dengan nilai 86.5.

1.2 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 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, unsur Kelengkapan Sarana Prasarana dan unsur Persyaratan.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2023 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2023)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Mempermudah kelengkapan persyaratan melalui penggunaan media elektronik	√	√	Kepala Bappeda Prov. Jateng

2	Kelengkapan Sarana Prasarana	Melengkapi sarana dan prasarana di lingkungan Kantor Bappeda Jateng	√	√	Kepala Bappeda Prov. Jateng
3	Persyaratan	Mereview kembali syarat yang dibutuhkan untuk pengajuan permintaan data informasi	√	√	Kepala Bappeda Prov. Jateng

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester pertama tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Bappeda Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 86,5.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kelengkapan Sarana dan Prasarana dan Persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan unsur Prosedur.

Semarang, Januari 2024

Kepala Bappeda Provinsi Jawa Tengah



HARSO SUSILO, S.T., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19710509 199903 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 7 kuesioner Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang meliputi seluruh layanannya, yaitu :

- a. Layanan Fasilitasi Kelembagaan Perangkat Daerah
- b. Layanan Fasilitasi Kelembagaan Kabupaten/Kota
- c. Layanan Fasilitasi Akuntabilitas Kinerja
- d. Layanan Fasilitasi Reformasi Birokrasi
- e. Layanan Fasilitasi Tatalaksana
- f. Layanan Fasilitasi Pelayanan Publik
- g. Layanan Fasilitasi Kepegawaian di Bappeda

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.

2. Hasil Pengolahan Data

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/466>, pengguna layanan memilih satu atau beberapa layanan yang telah didapatkan, sebagai berikut:

The screenshot shows the 'DAFTAR SURVEY - ESKM Provinsi Jawa Tengah' page. The main heading is 'KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEKRETARIAT, BAPPEDA (LITBANG) TAHUN 2023'. Below the heading, there are instructions: '*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.' and '**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.' The form contains the following fields:

Nama Kuesioner	Survey Kepuasan Masyarakat Bappeda Provinsi Jawa Tengah
Periode SKM	Semester I Th. 2023 (01 Januari 2023 s/d 30 Juni 2023)
Tanggal	07 Juli 2023
Jenis Pelayanan	<input type="checkbox"/> Pelayanan Data

Below the form, there is a section titled 'IDENTITAS RESPONDEN' with two input fields:

1. Nama Responden
2. Email

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

The screenshot shows the 'ESKM JATENG - Biro' dashboard. It features a table with service quality data and two buttons: 'Download IKM (.xlsx)' and 'Rekap Responden (.xlsx)'. The table contains the following data:

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.67	91.75	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.48	87	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.43	85.75	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.39	84.75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.76	94	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.73	93.25	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.59	89.75	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.73	93.25	A	Sangat Baik
JUMLAH		28.78	719.5		
NILAI IKM		3.6	90	A	Sangat Baik

At the bottom of the table, it states: 'Jumlah Responden : 153'.