

PERATURAN WALIKOTA BANJARBARU
NOMOR 47 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DITETAPKAN DI BANJARBARU
PADA TANGGAL 31 DESEMBER 2018

DIUNDANGKAN DI BANJARBARU
PADA TANGGAL 31 DESEMBER 2018

BERITA DAERAH KOTA BANJARBARU
TAHUN 2018 NOMOR 47

WALIKOTABANJARBARU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTABANJARBARU
NOMOR 47 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTABANJARBARU,

Menimbang

- a. bahwa dalam rangka melaksanakan ketentuan Pasal 1 ayat (I) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun;
- b. bahwa Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 86 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota Banjarbaru tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat;

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Banjarbaru [Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3822];
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4630);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6133);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
10. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 12 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2015 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 26);
11. Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Banjarbaru (Lembaran Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 37);

MEMUTUSKAN

Menetapkan: **PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.**

BABI

KETENTUANMUM

Pasal 1

1. Daerah adalah Kota Banjarbaru.
2. Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Banjarbaru.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Banjarbaru.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru.
6. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
8. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka dan angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
10. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
11. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
12. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.
13. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei.
14. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
15. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
16. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
17. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

18. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
19. Unit Pelaksana Teknis Dinas adalah unsur pelaksana teknis dinas yang melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/ atau kegiatan teknis penunjang tertentu.

BAB II TUJUAN, SASARAN, MANFAAT DAN PRINSIP

Bagian Kesatu Tujuan

Pasal 2

Peraturan Walikota ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Bagian Kedua Sasaran

Pasal 3

Pedoman penyelenggaraan SKM memiliki sasaran antara lain sebagai berikut :

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan.
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Bagian Ketiga Manfaat

Pasal 4

Dengan dilaksanakannya SKM diperoleh manfaat, antara lain sebagai berikut :

- a. diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
- d. diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Daerah;
- e. memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Bagian Keempat Prinsip

Pasal5

Dalam melaksanakan SKM, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut:

- a. transparan, yaitu hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. partisipatif, yaitu dalam melaksanakan SKM melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. akuntabel, yaitu hal-hal yang diatur dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. berkesinambungan, yaitu SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. keadilan, yaitu pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. netralitas, yaitu dalam melakukan SKM, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

BAB III PENYELENGGARAAN SURVEI

Pasal6

- (1) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan SKM secara berkala setiap Semester atau 2 (dua) kali dalam setahun.
- (2) Unsur SKM meliputi :
 - a. persyaratan;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur;
 - c. waktu penyelesaian;
 - d. biaya/ tarif;
 - e. produk spesifikasi jenis pelayanan;
 - f. kompetensi pelaksana;
 - g. perilaku pelaksana;
 - h. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
 - i. sarana dan prasarana.
- (3) Unsur SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundang-undangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan.
- (4) Unsur SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf f dan g dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis *website*.
- (5) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan menurut jenis pelayanan.

- (6) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai pedoman sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 7

- (1) SKM dapat dilaksanakan secara swakelola (mandiri) atau bekerjasama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Pasal 8

- (1) Hasil SKM berupa Indeks Kepuasan Masyarakat.
- (2) Penyelenggara Pelayanan Publik menganalisis hasil survei sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk merumuskan rencana perbaikan pelayanan.
- (3) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan tindak lanjut atas hasil SKM.
- (4) Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mempublikasikan hasil survei dan rencana perbaikan pelayanan kepada masyarakat.
- (5) Contoh kuesioner, tabel pengolahan data, dan format publikasi SKM sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB IV

PELAPORAN

Pasal 9

- {1} Penyelenggara Pelayanan Publik melaporkan hasil pelaksanaan SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) kepada Sekretaris Daerah selaku penanggungjawab Pelayanan Publik melalui Unit kerja yang mempunyai tugas pokok melakukan koordinasi, pembinaan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Bidang Organisasi.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan paling lambat 1 (satu) bulan berikutnya setelah pelaksanaan penyelenggaraan SKM.
- (3) Unit kerja yang mempunyai tugas pokok melakukan koordinasi, pembinaan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Bidang Organisasi menyusun rekapitulasi dan mengolah data hasil SKM berdasarkan laporan SKM dari penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Daerah.
- (4) Unit Kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (3) melaporkan hasil rekapitulasi SKM kepada Kementerian Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dengan tembusan kepada Gubernur Kalimantan Selatan.

BABV
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan SKM dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Sekretaris Daerah melalui Unit kerja yang mempunyai tugas pokok melakukan koordinasi, pembinaan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Bidang Organisasi dapat membentuk Tim untuk melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SKM.
- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaporkan kepada Walikota selaku Pembina Pelayanan Publik.
- (6) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

BABVI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

Oengan Berlakunya Peraturan Walikota mi, maka Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 86 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru (Berita Daerah Kota Banjarbaru Tahun 2017 Nomor 86) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku sejak tanggal 2 Januari 2019.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarbaru.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 31 Desember 2018

Diundangkan di Banjarbaru
pada tanggal 31 Desember 2018

SEKRETARIS DAERAH,

Lampiran I	Peraturan Walikota Banjarbaru
	Nomor 47 Tahun 2018
	Tanggal 31 Desember 2018

PEDOMAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

I. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

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 penyelesaian 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, keterampilan, 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).

A. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Survei dapat dilakukan secara bertahap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 bulan sekali (setiap semester) atau setahun dua kali. Untuk keperluan tertentu, penyelenggara pelayanan publik dapat menambah pelaksanaan survei sesuai kebutuhan.

B. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometri yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

III. PELAKSANAAN TEKNIK SURVEI

A. Pelaksana Survei

Pelaksana survei adalah setiap penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan survei, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan secara:

1. Swakelola/ Mandiri

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sendiri oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pelaksanaan survei secara swakelola, penyelenggara pelayanan publik melibatkan perwakilan masyarakat pengguna pelayanan sebagai pemantau.

2. Dilaksanakan Lembaga Lain/ Unit Independen

Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh lembaga lain/unit independen yang sudah berpengalaman. Lembaga lain/unit independen tersebut antara lain:

- a. Badan Pusat Statistik (BPS);
- b. Perguruan Tinggi (Pakar);
- c. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan/ atau
- d. Pelaku Usaha.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan oleh unit independen atau gabungan dari unit independen tersebut.

Teknik Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirim melalui surat;
3. kuesioner elektronik (*e-survey*);
4. diskusi kelompok terfokus; dan
5. wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

IV. PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

- a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :
 - 1) Pengarah;
 - 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua;
 - b) Anggotasekaligus surveyor sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang;
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang; dan
 - 4) Pemantau (dari perwakilan masyarakat pengguna pelayanan).
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Kerjasama penyelenggara pelayanan dengan unit independen dalam pelaksanaan survei harus melalui Perjanjian Kerjasama dan tertuang dalam Berita Acara.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Materi Kuesioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner menurut unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang disesuaikan dengan jenis pelayanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari unit pelayanan publik.

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- 1) Bagian Pertama
Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi.
- 2) Bagian Kedua
Pada bagian kedua dapat berisikan profil responden antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Form digunakan untuk menganalisis karakteristik responden terkait persepsi (penilaian) responden terhadap pelayanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

b. Bentuk Jawaban Kuesioner

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Nilai persepsi tingkat kualitas pelayanan dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) bernilai tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) bernilai kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) bernilai baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- 4) bernilai sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap perilaku pelaksana pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak sopan) apabila pelaksanaj petugas pelayanan berperilaku tidak sopan dalam memberikan pelayanan.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang sopan) apabila pelaksanaj petugas pelayanan berperilaku kurang sopan dalam memberikan pelayanan.
- 3) Diberi nilai 3 (sopan) apabila pelaksanaj petugas pelayanan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat sopan) apabila pelaksanaj petugas pelayanan berperilaku sangat sopan dalam memberikan pelayanan.

3. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan, tujuan survei, dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak dari pengguna pelayanan yang disurvei sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \frac{z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + z^2 \cdot P \cdot Q}$$

- S = jumlah sampel
 A_2 = lambda (faktor pengali dengan $dk = 1$,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %
 N = Populasi
 P (populasi menyebar normal) = $Q = 0,5$
 $d = 0,0$

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel *Morgan and Krejcie* sebagai berikut:

Tabel 1.1
 Sampel *Morgan and Krejcie*

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan pada:

- 1) lokasi masing-masing unit pelayanan publik pada waktu jam pelayanan; atau
- 2) lingkungan perumahan, domicili, atau tempat lainnya, untuk penerima pelayanan tertentu.

4. Penyusunan Jadwal

Sebelum melaksanakan survei, penyelenggara pelayanan publik menyusun jadwal pelaksanaan survei pada tahapan:

- a. persiapan survei;
- b. pelaksanaan pengumpulan data;
- c. pengolahan data; dan
- d. penyusunan dan pelaporan hasil.

Penentuan jadwal survei dapat disesuaikan dengan kondisi unit pelayanan dan jenis pelayanan.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data oleh anggota tim surveyor berdasar waktu dan metode yang telah ditetapkan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sesuai unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang ditentukan. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu dijelaskan kepada responden materi kuesioner dan jenis pelayanan yang diselenggarakan.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan :

- a) dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima pelayanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan; dan
- b) dilakukan oleh surveyor melalui wawancara.

C. Pengolahan Data

1. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Setiap jawaban pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai rata-rata per unsur selanjutnya dikalikan nilai penimbang. Dalam penghitungan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur yang dikaji, setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang (bobot nilai rata-rata tertimbang) ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

x = jumlah unsur yang disurvei

Contoh: Jika unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{9}{9} = 1,0$$

Mengingat unit pelayanan publik mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan publik dimungkinkan untuk:

- menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut eliatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Nilai Persepsi} - 25}{75} \times 100$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Publik

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

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem *data base* yaitu melalui aplikasi SKMKota Banjarbaru.

b. Pengolahan secara manual

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

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks per jenis pelayanan, sebagai berikut:

a) 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. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks per jenis pelayanan, dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur.

2. 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 pelayanan.

D. Pelaporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan publik diperoleh dari nilai rata-rata IKM pada seluruh jenis pelayanan yang disurvei.

2. Nilai IKM pada jenis pelayanan diperoleh dari nilai indeks komposit (gabungan) dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap jenis pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur pada jenis pelayanan A sebagai berikut:

No.	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
1.	IPERSYARATAN	A
2.	SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR	B
3.	!WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN	C
4.	IBIAYA/TARIF	D
5.	IPRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	E
6.	~OMPETENSIPELAKSANA	F
7.	IPERILAKU PELAKSANA	G
8.	IPENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	H
9.	~ARANA DAN PRASARANA	I

Maka untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada jenis pelayanan A dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(ax0,11)+(bx0,11)+(cx0,11)+(dx0,11)+(ex0,11)+(fx0,11)+(gx0,11)+(hx0,11)+(ix0,11) = \text{Nilai IKM}(X)$$

Nilai IKM(X) pada pelayanan A tersebut selanjutnya dikonversikan dengan nilai dasar 25. Sehingga nilai IKM Pelayanan A setelah dikonversi = Nilai IKM(X) x 25.

Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan publik setelah dikonversi, diambil dari nilai rata-rata IKM setelah dikonversi pada semua jenis pelayanan yang disurvei.

Dengan demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi pada unit pelayanan publik = Nilai rata-rata IKM setelah dikonversi pada semua jenis pelayanan yang disurvei;
- Mutu Pelayanan (lihat Tabel 1.2, Mutu Pelayanan]; dan \
- Kinerja Unit Pelayanan Publik (lihat Tabel 1.2, Kinerja Unit Pelayanan Publik).

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi, minimal harus tetap dipertahankan.

VI. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis maupun non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Dalam melakukan analisis dan perumusan rencana tindak lanjut survei, pimpinan penyelenggara pelayanan publik harus melibatkan pelaksana pelayanan dan dapat mengikutsertakan perwakilan masyarakat pengguna pelayanan. Analisis masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara :

A. Analisis Univariat

Analisis ini dilakukan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisis ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data, dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisis univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

B. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur persyaratan dengan unsur waktu penyelesaian pelayanan, atau kompetensi pelaksana dengan unsur perilaku pelaksana. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisis ini, hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya dimunculkan dalam analisis kuantitatif saja (indeks atau angka), tetapi juga analisis kualitatif. Analisis ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, berdasar hasil analisis tersebut disusun rencana tindak lanjut berupa perbaikan pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya dalam jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), dan atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat berupa perbaikan pelayanan dapat dituangkan dalam contoh tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN PELAYANAN

№	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
---	-----------------	-----------------	-------------------	-------	------------------

VII. PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat pengguna pelayanan. Publikasi hasil survei minimal memuat:

1. nama unit pelayanan publik;
2. jenis pelayanan;
3. periode Survei Kepuasan Masyarakat;
4. hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. data responden; dan
6. rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.

Publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan antara lain melalui:

1. papan informasi di tempat pelayanan;
2. anjungan informasi atau TV media;
3. media cetak;
4. *website*;
5. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN); dan Zatau
6. media lainnya yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna pelayanan.

VIII. PENYUSUNAN LAPORAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk menyediakan informasi dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik secara bertahap, konsisten, dan berkesinambungan. Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan publik dapat disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sub Bab Latar Belakang Masalah memuat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

- B. Tujuan
Pada Sub Bab Tujuan memuat tujuan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat.
- C. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Sub Bab ini memuat jenis pelayanan pada unit pelayanan publik yang disurvei dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.
- D. Metode dan Periode Survei
Pada Sub Bab ini memuat metode survei; periode survei; karakteristik dan jumlah populasi; serta keterwakilan anggota sampel.

BABII: PELAKSANAAN SURVEI

- A. Persiapan Survei
Pada Sub Bab ini memuat pelaksana survei (swakelola dengan membentuk Tim atau bekerja sama dengan lembaga lain); penyiapan bahan survei; penetapan jumlah responden, lokasi, dan waktu pengumpulan data; dan penyusunan jadwal.
- B. Pelaksanaan Pengumpulan Data
Pada Sub Bab ini memuat kegiatan pengumpulan data dan pengisian kuesioner.
- C. Pengolahan Data
Pada Sub Bab ini memuat langkah-langkah pengolahan data dan pengujian kualitas data.
- D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Pada Sub Bab ini memuat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat serta peringkat unsur yang perlu mendapat prioritas dalam perbaikan pelayanan.

BAB III : ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.

- A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Sub Bab ini memuat analisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Selain itu, juga disajikan analisis perbandingan hasil survei tersebut dengan hasil survei tahun atau semester sebelumnya dikaitkan dengan upaya perbaikan yang dilakukan.
- B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Sub Bab ini memuat rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

BABIV: PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi intisari hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan kepada pihak terkait maupun pembina pelayanan publik.

LAMPIRAN

Lampiran Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik paling sedikit memuat:

- contoh kuesioner;
- data responden;
- tabel pengolahan data;
- Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- bukti publikasi hasil dan rencana tindak lanjut Survei Kepuasan masyarakat.

Lampiran II

Peraturan Walikota Banjarbaru

Nomor 47 Tahun 2018

Tanggal 30.01.2018

CONTOH KUESIONER, TABEL PENGOLAHAN DATA, DAN FORMAT PUBLIKASI

1. CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA (nama unit pelayanan publik) KOTA BANJARBARU

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KOTA BANJARBARU

Tanggal Survei

Jam Survei:

08.00-12.00

Nomor Responden

13.00-17.00

I. PROFIL

Jenis Kelamin

D L D p

Usia:

D Tahun

Pendidikan Terakhir

D SD D SMP D SMA

D DIPLOMA

D 51

D S2 Keat85

Pekerjaan

D PNS D TNI D POIRI

D SWASTA

D WIRUSAHA

D PELAJAR

D LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : _____

(misal: KTP, Ak16, Serifik111, Poli Umum dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Ungkari kode hUM sesuai jawaban masyarakat responden)

PERTANYAAN	P*)	PERTANYAAN	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai	2	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	3	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	4	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai		d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	2	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	3	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	4	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah		d. Sangat sopan dan sangat ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Tidak cepat	2	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	3	b. Cukup	2
c. Cepat	4	c. Baik	3
d. Sangat cepat		d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya dan biaya pelayanan.	1	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat mahal	2	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	3	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	4	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis		d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1		
a. Tidak sesuai	2		
b. Kurang sesuai	3		
c. Sesuai	4		
d. Sangat sesuai			

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi :

III. CONTOH FORMAT PUBLIKASI HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS KANTOR UNIT

UPT KOTA BANJARBARU

BULAN TRIWULAN SEMESTER TAHUN

NILAI IKM

Nama layanan :

~=====~

RESPONDEN

Jumlah			orang
Jenis Kelamin	Laki-laki		orang
	Perempuan		orang
Peodidikan	SO		orang
	SMP	=	orang
	SMA		orang
	DIPLOMA	=	orang
	S1		orang
	S2 Keatas	=	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

A BANJARBARU,