



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511

Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664

Laman://www.bakesbangpol.demakkab.go.id, Posel: bakesbangpol@demakkab.go.id

Demak, 5 Januari 2024

Nomor : 061 / 0018
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) Lembar
Perihal : Pengiriman Data Hasil Laporan
Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kepada :
Yth. Kepala Bagian Organisasi
Kabupaten Demak
di-
Demak

Menindaklanjuti Surat Sekretariat Daerah Nomor 061/1777
Tanggal 12 September 2023 perihal Penyusunan Laporan Survey
Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II di Lingkungan Pemerintah
Kabupaten Demak Tahun 2023.

Bersama ini kami laporkan bahwa Data Hasil Laporan Survey
Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2023 di Badan
Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak, sebagaimana
terlampir.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN DEMAK



KENDARSIH IRIANI, SH.MH.
Pembina Utama Muda
NIP. 19700708 199503 2 003

Tembusan :

1. Bupati Demak (sebagai laporan);
2. Pertinggal;

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya mewujudkan *clean government* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan sistem Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Demak yang dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 2 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak, mempunyai komitmen serta tanggung jawab yang besar upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Komitmen ini tentunya bukan hanya sekedar wacana yang tertuang dalam kertas kerja, namun diimplementasikan dalam berbagai upaya termasuk diantaranya adalah dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja lembaganya. Evaluasi ini berwujud pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak. IKM diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolok ukur perbaikan pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

B. Landasan Hukum

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);

- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 2 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak;
- e. Peraturan Bupati Demak Nomor 83 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud Pengukuran SKM di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Tujuan Pengukuran SKM adalah untuk mengetahui mutu kinerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah :

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan.
2. Sebagai bahan/data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Pelaksanaan SKM di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dilakukan dengan mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014. Pada lembaga pelayanan publik penyebaran SKM sangat penting untuk dilaksanakan terkait kepuasan pengguna layanan.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya bagi anggota Ormas (Organisasi Kemasyarakatan) yang akan mendaftarkan diri ke Pemkab Demak dan atau memberitahukan keberadaannya pada Pemkab Demak.

Pelaksanaan SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik menggunakan Sembilan indikator, yaitu:

(1) Kesesuaian persyaratan pelayanan

Yaitu kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

(2) Kemudahan prosedur pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

(3) Ketepatan waktu pelayanan

Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

(4) Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Yaitu kejelasan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan.

(5) Kepastian produk layanan

Yaitu kepastian bahwa produk layanan yang dihasilkan adalah sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku.

(6) Kompetensi petugas pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

(7) Perilaku petugas layanan

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

(8) Sarana dan Prasarana pelayanan

Yaitu sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, serta penunjang utama terselenggaranya suatu proses untuk pembangunan sebuah pelayanan.

(9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

Adapun pengumpulan data dilakukan sebanyak 70 (tujuh puluh) dalam bentuk google form dan kertas.

BAB II

PENGOLAHAN SKM

A. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilakukan mulai pada bulan Juli s.d Desember tahun 2023, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan / kuesioner.

Kepala Badan bersama Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dengan berkoordinasi pada masing-masing Sub Koordinator menyusun instrumen survey berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 70 responden yang ditentukan secara acak yang diambil dari nama-nama masyarakat yang pernah menggunakan layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dan masyarakat pengguna layanan yang datang ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam kurun waktu bulan Juli s d Desember tahun 2023. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

- Pengguna layanan yang datang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sejumlah 45 orang;
- Masyarakat pengguna layanan lainnya sejumlah 25 orang.

3. Pelaksanaan survey.

Penyebaran kuesioner melalui aplikasi google form dimulai sejak bulan Juli s.d Desember tahun 2023.

4. Pengolahan hasil survey.

Pengolahan dilakukan selama 4 (empat) hari pada tanggal 2 Januari s.d 5 Januari 2024. Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuesioner SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik seluruhnya kuantitatif sehingga pengolahannya berpedoman pada rumus yang telah ditetapkan.

5. Pelaporan hasil.

Pelaporan hasil dibuat tanggal 2 Januari s.d 5 Januari 2024.

B. Teknik SKM

Pelaksanaan SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dilakukan dengan menggunakan dua teknik survey sebagai berikut :

1. Masyarakat pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik saat melakukan kunjungan ke Kantor.
2. Petugas membuat aplikasi yang mempermudah pengguna layanan dalam mengisi kuesioner melalui google form.

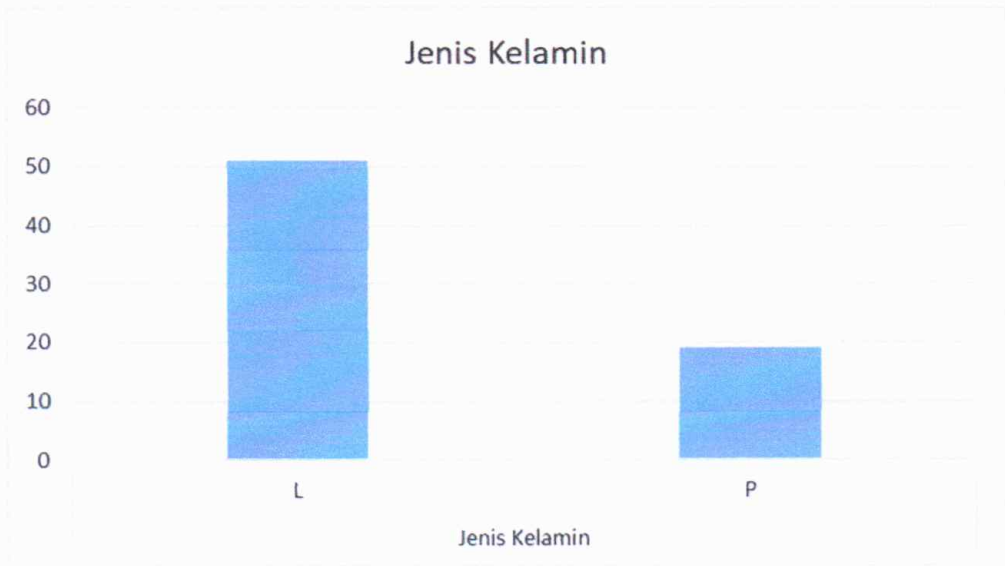
C. Deskripsi Responden

Responden dalam SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang diberikan oleh Kantor, antara lain dari unsur Ormas (Organisasi Masyarakat), Parpol (Partai Politik), Lembaga Pendidikan, Yayasan, Keberadaan Orang Asing, SKPD terkait. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sejumlah 70 (tujuh puluh) orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada.

Dari 70 kuesioner yang disebar terdapat beberapa kategori sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Gambar 2.1
Jenis Kelamin Responden



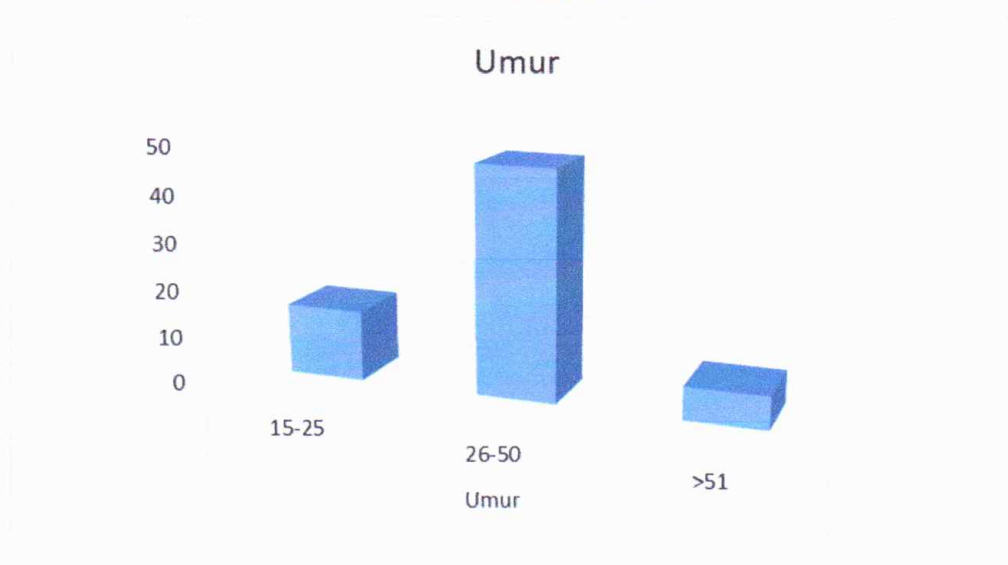
Sumber : Hasil SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak Semester II Tahun 2023

Dari data diagram diatas menyatakan bahwa 73% responden berjenis kelamin laki- laki atau sebanyak 51 orang yang lebih banyak memberikan pendapat dibanding responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang atau 27% responden.

2. Umur Responden

Kriteria responden berdasarkan usia terbagi menjadi tiga kategori, yakni usia dari 15-25 tahun, 25 sampai 50 tahun, dan lebih dari 51 tahun. Perbedaan kondisi individu seperti usia sangat berpengaruh dalam memberikan pendapatnya pada kuesioner. Berikut komposisi responden berdasarkan usia.

Gambar 2.2
Umur Responden



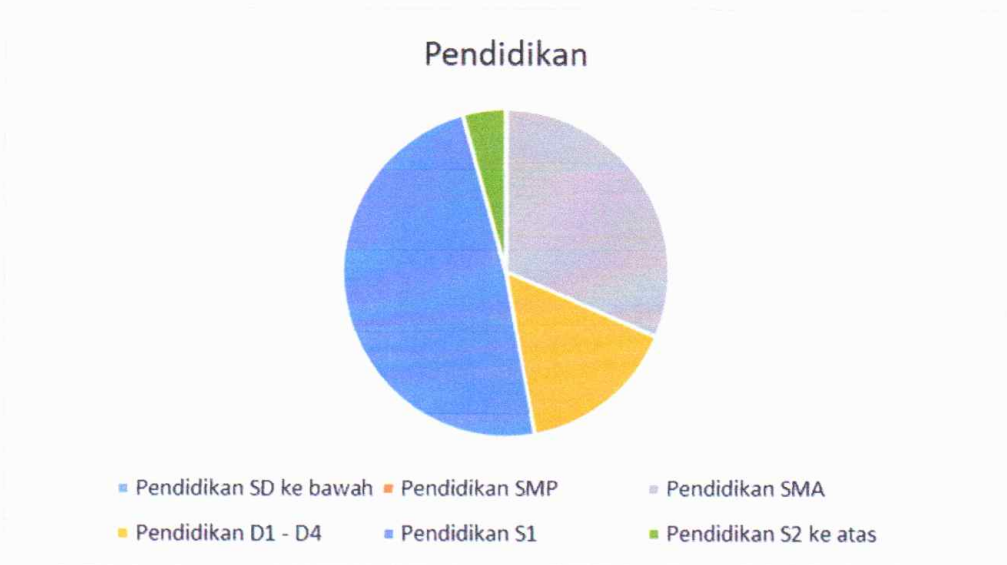
Sumber : Hasil SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak
Semester II Tahun 2023

Berdasarkan data diagram diatas, usia responden yang paling dominan adalah usia antara 26 sampai dengan 50, yaitu sebanyak 48 responden atau 69%. Sedangkan terbesar kedua sebanyak 21% atau 15 responden usia antara 15 tahun sampai dengan 25 tahun. Disusul dengan responden pada usia 51 tahun keatas sebanyak 7 orang atau 10%.

3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan kita, ini berarti bahwa setiap manusia berhak mendapat dan berharap untuk selalu berkembang dalam pendidikan. Pendidikan secara umum mempunyai suatu proses kehidupan dalam mengembangkan diri tiap individu untuk dapat hidup dan melangsungkan kehidupan. Karakteristik responden dalam survei kepuasan masyarakat ini, tingkat pendidikan didasar pada tingkat pendidikan SD keatas.

Gambar 2.3
Pendidikan Responden



Sumber : Hasil SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak
Semester II Tahun 2023

Dari data diagram diatas, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebesar 22 atau sebesar 32%, sedangkan responden berpendidikan D1-D4 jumlahnya yaitu 11 atau 16%. Responden berpendidikan S1 sebesar 34 atau 49%, sedangkan responden untuk S2 ke atas jumlahnya yaitu 3 atau 4%.

4. Pekerjaan Responden

Karakteristik responden berdasar pekerjaan terbagi atas Pelajar/mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, swasta, wiraswasta, dan Lainnya.

Gambar 2.4
Pekerjaan Responden



Sumber : Hasil SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak
Semester II Tahun 2023

Dari diagram gambar diatas diperoleh responden dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI terbesar yakni sebesar 15 atau 21%. Pegawai Swasta 13 atau 19%, wiraswasta sebesar 25 atau 36%, pelajar/mahasiswa sebesar 4 atau sebesar 5%, dan untuk pekerjaan lainnya sebesar 13 atau 19%.

D. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

- a. Berdasarkan tabel Morgan dan Krejcie jumlah responden sebanyak 80 orang yang diolah hanya sebanyak 70 responden dengan dipilih secara acak.
- b. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:
 - Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternative jawaban (x) sebagai berikut : alternative jawaban ‘a’ diberinilai 1, ‘b’ diberinilai 2, ‘c’ diberinilai 3 dan ‘d’ diberinilai 4.
 - Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah butir}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- c. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- d. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- e. Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM , Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,61 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

E. Hasil Penyusunan SKM

Berikut kami uraikan hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,56 atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik memberitahukan secara jelas dan rinci kepada seluruh pengguna jasa layanan tentang persyaratan apa saja yang harus dicukupi oleh masyarakat sehingga mereka tidak mengalami kebingungan ataupun harus bolak balik ketika mengurus satu layanan.

2. Kemudahan prosedur pelayanan

Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,69 atau Baik. Dalam hal ini kemudahan prosedur layanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.

3. Ketepatan waktu pelayanan

Hasil survey unsur ini adalah 3,79 atau Baik. Ketepatan dan kecepatan selama ini menjadi kunci keberhasilan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik bahkan menjadi motto janji layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik namun masih perlu ditingkatkan.

4. Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,51 atau Baik. Dalam seluruh layanan yang diberikan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik tidak membebankan biaya sedikitpun atau GRATIS kepada masyarakat. Dan pada realisasinya memang masyarakat tidak dipungut biaya apapun, sehingga masyarakat merasa puas sebab ketika dalam standar pelayanan dinyatakan bahwa biaya layanan gratis maka benar-benar gratis.

5. Kepastian produk layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, sehingga hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat tidak mengalami perbedaan. Kesesuaian ini dapat

dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dikategorikan Baik dengan nilai 3,66.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Dari beberapa unsur pelayanan pada kompetensi ini mengalami sedikit penurunan, ini semua karena ada beberapa petugas yang beralih fungsi dalam melaksanakan pekerjaan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, sehingga proses dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan sedikit mengalami kendala. Untuk Nilai dari unsur ini adalah 3,43.

7. Perilaku Petugas Layanan

Perilaku pelaksana dalam hal ini petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sopan dan ramah, sehingga unsur ini masuk kategori sangat baik dengan nilai 3,76.

8. Kejelasan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Petugas pelayanan memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Yaitu sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, serta penunjang utama terselenggaranya suatu proses untuk pembangunan sebuah pelayanan. Tanggung jawab ini tercermin dalam Sarana dan Prasarana yang telah dibuat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sehingga unsur tanggung jawab ini berkategori baik dengan nilai 3,63.

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dilingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, sehingga setiap pengaduan dan tindaklanjut yang dirasakan oleh masyarakat sudah dapat dirasakan dampak perubahannya. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan baik dengan nilai 3,54.

Hasil pengolahan SKM sebagaimana diuraikan di atas, dapat dilihat dalam tabel berikut :

Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai	Nilai Rata-rata Per Unsur	NRR tertimbang per unsur	IKM Unit Pelayanan	Kategori Mutu Pelayanan
Persyaratan	249	3,56	0,39	9,78	Baik
Prosedur	258	3,69	0,41	10,14	Baik
Waktu Pelayanan	265	3,79	0,42	10,41	Baik
Biaya / Tarif	246	3,51	0,39	9,66	Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	256	3,66	0,40	10,06	Baik
Kompetensi Pelaksana	240	3,43	0,38	9,43	Baik
Perilaku Pelaksana	263	3,76	0,41	10,33	Baik

Maklumat Pelayanan	254	3,63	0,40	9,98	Baik
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	248	3,54	0,39	9,74	Baik
Jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur = 3,58					
Nilai Konversi SKM = 89,53					
Kategori Mutu Pelayanan = SANGAT BAIK					

F. Evaluasi Unsur

1. Unsur Terkuat

Berdasarkan pendekatan unsur pelayanan terkuat secara makro yaitu nilai unsur tersebut dinilai oleh masyarakat dengan nilai tertinggi atau 4 untuk 9 pertanyaan kuesioner dari 70 responden, maka unsur pelayanan terkuat/nilai kepuasan tertinggi pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi	Prosentase
1	Persyaratan Pelayanan	39	55,71
2	Prosedur Pelayanan	48	68,57
3	Waktu Pelayanan	55	78,57
4	Biaya/Tarif	36	51,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	46	65,71
6	Kompetensi Pelaksana	30	42,86
7	Perilaku Pelaksana	53	75,71
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	44	62,86
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	38	54,29
	IKM	89,53	

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa Waktu Pelayanan adalah hal yang paling sering diapresiasi dari 9 unsur IKM dengan frekuensi rata-rata 55 kali (78,57 %) dari 70 responden yang menilai. Apresiasi diberikan oleh masyarakat pengguna layanan terkait biaya/tarif, karena dalam layanan pembuatan surat menyurat tidak dipungut biaya (gratis). Unsur yang lain yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan ini juga sangat diapresiasi oleh masyarakat karena dalam penanganan berbagai masalah dalam masyarakat khususnya yang berkaitan dengan politik Badan Kesbangpol Kabupaten Demak sangat kompeten dalam hal tersebut dan dalam memberikan informasi yang sesuai aturan-aturan yang berlaku, serta dapat

mengarahkan masyarakat pengguna layanan yang baik dan benar sesuai aturan yang ada.

Unsur kedua yang menempati urutan terkuat adalah unsur perilaku pelaksana dengan frekuensi rata-rata 53 kali (75,71%) dari 70. Dengan demikian aspek perilaku pelaksana pelayanan yang berisi tentang etika kerja atau etos kerja masih dalam kategori cukup baik. Untuk tindak lanjut di masa yang akan datang adalah kualitas penyelenggara pelayanan publik khususnya pada aspek sikap perilaku akan terus ditingkatkan lebih baik sehingga dapat diterima oleh masyarakat. Upaya peningkatan tersebut dapat diupayakan melalui pendidikan dan latihan internal maupun eksternal di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak.

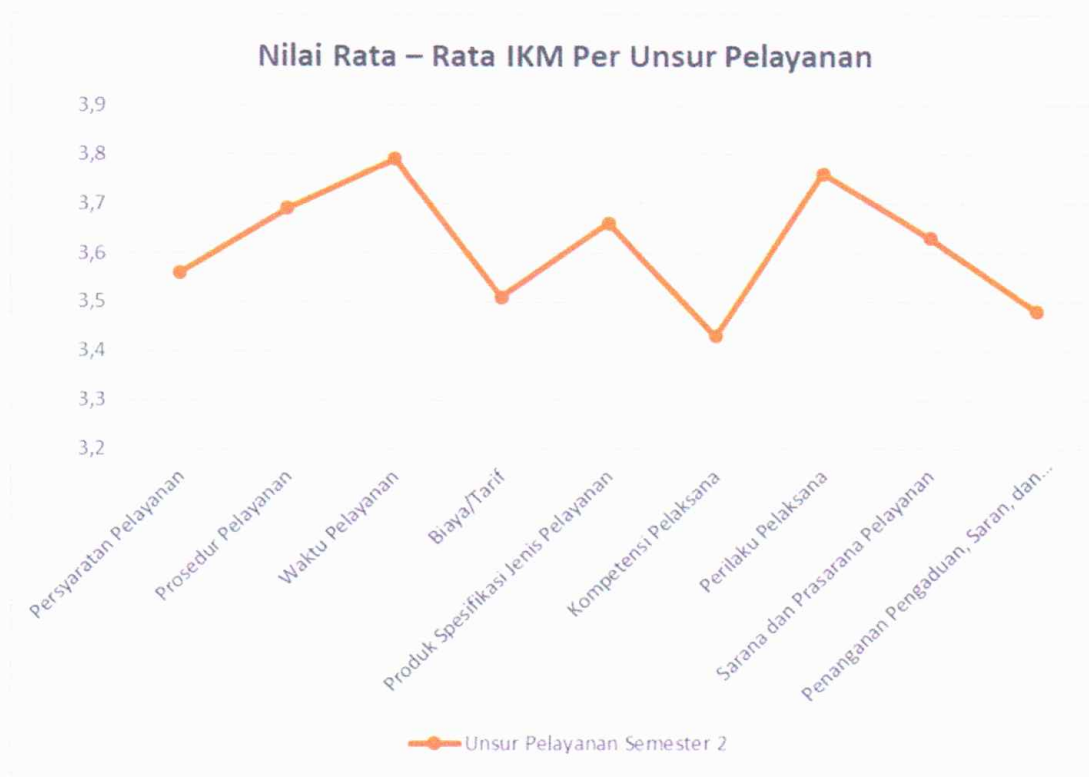
2. Unsur Terlemah

Berdasarkan pendekatan unsur pelayanan terlemah secara makro yaitu nilai unsur tersebut dinilai oleh masyarakat dibawah atau sama dengan 2 untuk 9 pertanyaan kuesiner dari 70 responden, maka unsur pelayanan terlemah/nilai kepuasan terendah pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi	Prosentase
1	Persyaratan Pelayanan	0	0
2	Prosedur Pelayanan	0	0
3	Waktu Pelayanan	0	0
4	Biaya/Tarif	0	0
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	0
6	Kompetensi Pelaksana	0	0
7	Perilaku Pelaksana	0	0
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	0	0
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0	0
	IKM	89,53	

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa dari 9 unsur pelayanan tidak terdapat nilai terendah (2) dalam penilaian masyarakat. Untuk Badan Kesbangpol masih mengharapkan saran dan masukan dari masyarakat agar beberapa jenis pelayanan di Badan Kesbangpol lebih baik lagi.

Gambar 2.5
NRR IKM Per Unsur Semester II Tahun 2023



Sumber : Hasil SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak
Tahun 2023 Semester II

Dilihat pada tabel diatas, hasil survei tahun 2023 semester II terdapat 1 unsur layanan yang masih harus lagi ditingkatkan yaitu unsur kompetensi pelaksana, sedangkan unsur layanan lainnya mengalami perbaikan dalam layanan maupun hal lainnya.

BAB III

HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT

A. Analisa Hasil Survey

Dari analisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak tahun 2023 semester II, adalah 89,53 dengan kategori Sangat Baik.
2. Ada 2 Unsur yang selalu diapresiasi yang nilai rata-rata paling tinggi dibanding 9 unsur lainnya dan selalu menjadi favorit pilihan responden adalah unsur waktu pelayanan dan perilaku pelaksana dengan nilai 3,79 dan 3,76. Ini menjadi bukti bahwa para petugas layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak, sudah melakukan Perilaku Pelaksana dengan baik sesuai aturan yang telah ditetapkan.
3. Sedangkan Unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata (NRR), 3,43 menduduki nilai terendah pada hasil Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023 disemester II. Unsur ketepatan Kompetensi Pelaksana, mendapatkan NRR rendah dikarenakan ada beberapa petugas yang beralih fungsi dalam melaksanakan pekerjaan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, sehingga proses dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan sedikit mengalami kendala.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Demak secara akumulatif pada tahun 2023 (IKM rata-rata dari semester II) adalah **89,53** kategori **BAIK**.

B. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak lanjut yang harus dilaksanakan berdasarkan analisa hasil survey diatas adalah sebagai berikut.

- a. Pegawai atau petugas untuk mengikuti bintek/diklat yang berkaitan dengan tugas layanannya pada masyarakat yang akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik selaku unit penyelenggara pelayanan publik.
- b. Terus meningkatkan pelayanan prima pada masyarakat. Salah satunya dengan melakukan pelayanan pada masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara cepat, khususnya bagi warga di Kabupaten Demak.

Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan Survei Kepuasan Masyarakat terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. SKM tahun 2023 semester II dilaksanakan mulai bulan Juli s.d Desember 2023.
2. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang terdiri dari unsur Ormas, Parpol, Yayasan, Lembaga Pemerintah/Swasta, Unsur Pendidikan, Aparatur Pemerintahan dan Masyarakat Umum.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana terdapat 9 unsur yang kemudian diterjemahkan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam 9 pertanyaan.
4. Hasil IKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah SANGAT BAIK yaitu dengan nilai **89,53**.
5. Unsur terkuat/tertinggi adalah waktu pelayanan, yaitu 3,79. Sedangkan unsur terlemah/sering dikeluhkan Kompetensi Pelaksana dengan persentase 3,43. Artinya, terkait kompetensi pelayanan, disatu sisi masyarakat pengguna layanan ada yang menilai bahwa kompetensi pelayanan sangat sesuai, namun disisi lain salah satu masyarakat pengguna layanan yang mempunyai anggapan kebalikannya.

B. Rekomendasi

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada peningkatan kemudahan persyaratan pelayanan.
2. Perlu disediakan kotak saran/pengaduan di Badan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, sehingga masyarakat tidak merasa sungkan saat memberikan masukan/kritikan dan menyediakan website yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat yang digunakan sebagai media/sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

3. Mengirimkan pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik pada kegiatan bintek/diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai.
4. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. Lampiran

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

SKPD : BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KAB. DEMAK
ALAMAT : JL. KYAI MUGNI NO. 1018 A DEMAK

No	Jenis		Umur			Pendidikan					Pekerjaan						NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	L	P	15-25	25-50	>50	SD ke bawah	SMP	S/MA	D1 - D4	S1	S2 ke atas	PNS/TNI/Polri	Peg. Swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	1			1						1						1	3	4	4	3	4	3	4	4	4
2	1			1					1				1				3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	1		1					1					1				4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	1			1						1				1			4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	1			1				1						1			4	4	4	3	4	3	4	4	4
6	1		1					1						1			4	4	4	4	3	3	4	4	4
7		1		1						1				1			4	4	4	4	4	3	4	4	4
8		1		1						1				1			4	4	4	4	3	3	4	4	4
9	1			1						1				1			4	4	4	3	3	3	3	4	3
10	1			1				1								1	4	4	4	4	4	3	3	4	3
11	1			1				1						1			4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	1			1						1				1			4	4	4	4	4	3	4	3	4
13	1			1					1				1				4	4	4	3	4	4	4	3	3
14		1		1						1				1			4	4	4	3	4	3	4	3	3
15	1			1					1				1				4	4	4	3	4	3	3	4	3
16	1			1					1					1			4	4	4	3	4	3	3	4	3
17	1			1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1			1						1		1					4	3	4	4	4	4	3	4	4
19	1			1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	1			1							1	1					4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	1			1						1		1					4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	1			1				1								1	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	1				1					1		1					3	3	4	3	4	4	3	3	4
24	1			1					1			1					3	3	4	3	4	3	3	3	4
25		1		1					1							1	3	3	4	3	4	4	3	4	4
26	1			1						1				1			4	3	4	3	4	3	3	4	4
27		1			1					1		1					4	3	4	4	4	3	3	4	4
28		1		1						1			1				4	3	3	4	3	3	4	3	4
29	1			1					1					1			4	4	3	4	4	3	4	3	4
30		1		1						1		1					3	3	3	3	4	4	4	4	3
31	1			1						1			1				3	4	3	3	4	4	4	4	3
32	1			1				1							1		3	4	3	3	4	3	4	4	4
33		1		1				1						1			4	4	4	3	4	3	4	3	3
34	1			1						1			1				3	4	4	3	4	3	4	4	4
35	1		1						1						1		3	3	4	3	4	3	4	3	4
36		1		1						1			1				3	4	4	3	4	3	4	4	4
37	1			1				1						1			3	3	4	3	3	4	4	4	3
38		1			1						1	1					3	3	4	3	3	4	4	4	3
39	1			1						1		1					3	3	4	4	3	3	4	4	3
40		1		1						1		1					3	3	4	4	3	3	4	4	3
41	1			1						1		1					3	3	3	4	3	3	4	4	3
42	1			1					1				1				3	3	3	4	3	4	3	4	3
43	1			1						1				1			3	3	4	3	3	3	3	4	3
44	1			1						1						1	3	3	4	4	4	3	4	4	3
45		1		1						1		1					3	3	4	3	3	3	4	4	3
46		1			1						1	1					3	3	3	4	4	4	3	4	3
47		1	1							1			1				3	3	4	3	3	4	3	3	4

No	Jenis		Umur			Pendidikan						Pekerjaan						NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	L	P	15-25	25-50	>50	SD ke bawah	SMP	SMA	D1 - D4	S1	S2 ke atas	PNS/TNI/Polri	Peg. Swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
48	1		1					1								1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
49	1			1					1							1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
50	1				1			1								1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
51	1		1					1						1			4	4	4	3	3	3	4	3	4	
52	1		1							1						1	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
53		1	1							1			1				4	4	4	4	3	3	4	4	3	
54	1				1			1						1			4	4	4	4	3	3	4	4	3	
55	1				1			1						1			4	4	4	3	4	3	4	4	3	
56		1	1					1							1		4	4	4	3	4	3	4	3	3	
57	1		1							1				1			4	4	4	4	4	4	4	3	3	
58	1		1					1								1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
59		1	1					1							1		3	4	4	4	4	4	4	3	3	
60	1		1					1								1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
61	1			1						1						1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
62	1			1					1				1				3	4	3	4	3	4	4	3	4	
63	1		1					1					1				4	4	3	4	3	4	4	4	4	
64	1			1						1				1			4	4	3	4	3	4	4	3	3	
65	1			1				1						1			3	4	4	3	4	4	4	3	3	
66	1		1					1						1			3	4	4	4	4	4	4	3	3	
67		1		1						1				1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68		1		1						1				1			3	4	3	3	4	4	4	4	4	
69	1			1						1				1			3	4	3	4	4	4	4	3	4	
70	1			1				1								1	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
Juml	51	19	15	48	7	0	0	22	11	34	3	15	13	25	4	13	249	258	265	246	256	240	263	254	248	

Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja :

- Sangat Baik

- Baik

- Kurang Baik

- Tidak Baik
- : A (88,31 - 100,00)

: B (76,61 - 88,30)

: C (65,61 - 76,60)

: D (25,00 - 64,99)

Demak, 5 Januari 2024

Penanggung jawab

KEPALA SUB BAGIAN UMUM

DAN KEPEGAWAIAN



MUSLIHAH SH, MH

Pembina

NIP. 19720427 199203 1 005

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KAB. DEMAK
ALAMAT : JL. KYAI MUGNI NO. 1018 A DEMAK

Uraian	Nilai Per Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai per unsur	249	258	265	246	256	240	263	254	248
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi	3.56	3.69	3.79	3.51	3.66	3.43	3.76	3.63	3.54
NRR tertimbang Per unsur = NRR per unsur x 0.071	0.39	0.41	0.42	0.39	0.40	0.38	0.41	0.40	0.39
IKM Unit Pelayanan	89.53								
Kategori Mutu Pelayanan	Sangat Baik								

Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja :

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

Keterangan : Jumlah Responden 70 (tujuh puluh) orang

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

SKPD : BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KAB. DEMAK
ALAMAT : JL. KYAI MUGNI NO. 1018 A DEMAK

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	3	4	3	4	4	4
2	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4
9	4	4	4	3	3	3	3	4	3
10	4	4	4	4	4	3	3	4	3
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	4	3	4
13	4	4	4	3	4	4	4	3	3
14	4	4	4	3	4	3	4	3	3
15	4	4	4	3	4	3	3	4	3
16	4	4	4	3	4	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	3	3	4	3	4	4	3	3	4
24	3	3	4	3	4	3	3	3	4
25	3	3	4	3	4	4	3	4	4
26	4	3	4	3	4	3	3	4	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
27	4	3	4	4	4	3	3	4	4
28	4	3	3	4	3	3	4	3	4
29	4	4	3	4	4	3	4	3	4
30	3	3	3	3	4	4	4	4	3
31	3	4	3	3	4	4	4	4	3
32	3	4	3	3	4	3	4	4	4
33	4	4	4	3	4	3	4	3	3
34	3	4	4	3	4	3	4	4	4
35	3	3	4	3	4	3	4	3	4
36	3	4	4	3	4	3	4	4	4
37	3	3	4	3	3	4	4	4	3
38	3	3	4	3	3	4	4	4	3
39	3	3	4	4	3	3	4	4	3
40	3	3	4	4	3	3	4	4	3
41	3	3	3	4	3	3	4	4	3
42	3	3	3	4	3	4	3	4	3
43	3	3	4	3	3	3	3	4	3
44	3	3	4	4	4	3	4	4	3
45	3	3	4	3	3	3	4	4	3
46	3	3	3	4	4	4	3	4	3
47	3	3	4	3	3	4	3	3	4
48	3	3	4	3	3	3	4	3	3
49	4	3	4	3	3	3	4	3	3
50	4	4	4	3	3	3	4	3	4
51	4	4	4	3	3	3	4	3	4
52	4	4	4	4	3	3	4	4	3
53	4	4	4	4	3	3	4	4	3
54	4	4	4	4	3	3	4	4	3
55	4	4	4	3	4	3	4	4	3
56	4	4	4	3	4	3	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3
58	3	4	4	4	4	4	4	3	3
59	3	4	4	4	4	4	4	3	3
60	4	4	3	4	4	4	4	3	4
61	4	4	3	4	4	4	4	3	4
62	3	4	3	4	3	4	4	3	4
63	4	4	3	4	3	4	4	4	4
64	4	4	3	4	3	4	4	3	3
65	3	4	4	3	4	4	4	3	3
66	3	4	4	4	4	4	4	3	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	3	3	4	4	4	4	4
69	3	4	3	4	4	4	4	3	4
70	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Jumlah Nilai per unsur	249	258	265	246	256	240	263	254	248
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi	3.56	3.69	3.79	3.51	3.66	3.43	3.76	3.63	3.54
NRR tertimbang Per unsur = NRR per unsur x 0.11	0.39	0.41	0.42	0.39	0.40	0.38	0.41	0.40	0.39
IKM Unit Pelayanan	9.78	10.14	10.41	9.66	10.06	9.43	10.33	9.98	9.74
Kategori Mutu Pelayanan	Sangat Baik								
Kinerja									

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

Demak, 5 Januari 2024
Penanggung jawab
KEPALA SUB BAGIAN UMUM
DAN KEPEGAWAIAN

MUSLIH, SH, MH
Pembina
NIP. 19720427 199203 1 005



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511

Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664

Pos-el. bakesbangpol@demakkab.go.id, Laman bakesbangpol.demakkab.go.id

LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL)
KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023

Berilah tanda checklish (✓) pada setiap jawaban yang sesuai dengan anda:

Nama = Muniroh

Alamat = Cabean

- 1 Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- 2 Usia : ☐ 17 -24 Tahun ☒ 24 - 35 Tahun
☐ 35 -58 Tahun ☐ > 58 Tahun
- 3 Pendidikan : ☐ SMA ☐ D 3 ☒ S 1 ☐ S 2
- 4 Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☒ WIRASWASTA
☐ PELAJAR ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima:

- ☐ Fasilitasi Permohonan SKT Ormas (Organisasi Masyarakat)
- ☐ Surat Keterangan Tanda Lapor (SKTL) Tenaga Kerja Asing
- ☐ Tanda Bukti Pemberitahuan Keberadaan Ormas
- ☒ Keterangan/Rekomendasi Permohonan Bantuan Hibah ke Gubernur
- ☐ Pencairan Hibah Parpol / Organisasi Kemasyarakatan

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari 1 sampai 10 pilihan kotak yang disediakan.

Adapun Artinya adalah :

1 : Sangat Tidak Baik/ Tidak Puas

10 : Sangat Baik/Puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PILIHAN JAWABAN			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?				✓
2	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur pelayanan kami?			✓	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				✓
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				✓
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?			✓	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas (mitra kerja) dalam pelayanan?				✓
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan / perilaku petugas dalam memberikan pelayanan			✓	
8	Apakah pendapat saudara tentang sarana prasarana layanan kami.				✓
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bakesbangpol Kabupaten Demak?				✓

➤ Saran/Masukan :



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511

Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664

Pos-el. bakesbangpol@demakkab.go.id, Laman. bakesbangpol.demakkab.go.id

LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL)

KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023

Berilah tanda checklish (✓) pada setiap jawaban yang sesuai dengan anda:

Nama = Santoso

Alamat = Bebelan

- 1 Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- 2 Usia : ☐ 17 -24 Tahun ☐ 24 - 35 Tahun
☒ 35 -58 Tahun ☐ > 58 Tahun
- 3 Pendidikan : ☐ SMA ☐ D 3 ☒ S 1 ☐ S 2
- 4 Pekerjaan : ☒ PNS/TNI/POLRI ☐ WIRASWASTA
☐ PELAJAR ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima:

- ☒ Fasilitasi Permohonan SKT Ormas (Organisasi Masyarakat)
☐ Surat Keterangan Tanda Lapor (SKTL) Tenaga Kerja Asing
☐ Tanda Bukti Pemberitahuan Keberadaan Ormas
☐ Keterangan/Rekomendasi Permohonan Bantuan Hibah ke Gubernur
☐ Pencairan Hibah Parpol / Organisasi Kemasyarakatan

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari 1 sampai 10 pilihan kotak yang disediakan.

Adapun Artinya adalah :

1 : Sangat Tidak Baik/ Tidak Puas

10 : Sangat Baik/Puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PILIHAN JAWABAN			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?				✓
2	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur pelayanan kami?				✓
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				✓
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				✓
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				✓
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas (mitra kerja) dalam pelayanan?				✓
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan / perilaku petugas dalam memberikan pelayanan				✓
8	Apakah pendapat saudara tentang sarana prasarana layanan kami.				✓
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bakesbangpol Kabupaten Demak?				✓

➤ Saran/Masukan :



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511

Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664

Pos-el. bakesbangpol@demakkab.go.id, Laman. bakesbangpol.demakkab.go.id

LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL)

KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023

Berilah tanda checklish (✓) pada setiap jawaban yang sesuai dengan anda:

Nama = BUDI PRASPTYO
Alamat = Betotan 04/01 Demak

- 1 Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- 2 Usia : ☐ 17 -24 Tahun ☐ 24 - 35 Tahun
☒ 35 -58 Tahun ☐ > 58 Tahun
- 3 Pendidikan : ☒ SMA ☐ D 3 ☐ S 1 ☐ S 2
- 4 Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☒ WIRASWASTA
☐ PELAJAR ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima:

- ☐ Fasilitas Permohonan SKT Ormas (Organisasi Masyarakat)
☐ Surat Keterangan Tanda Lapor (SKTL) Tenaga Kerja Asing
☐ Tanda Bukti Pemberitahuan Keberadaan Ormas
☐ Keterangan/Rekomendasi Permohonan Bantuan Hibah ke Gubernur
☒ Pencairan Hibah Parpol / Organisasi Kemasyarakatan

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari 1 sampai 10 pilihan kotak yang disediakan.

Adapun Artinya adalah :

1 : Sangat Tidak Baik/ Tidak Puas

10 : Sangat Baik/Puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PILIHAN JAWABAN			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?				✓
2	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur pelayanan kami?				✓
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?			✓	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?			✓	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?			✓	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas (mitra kerja) dalam pelayanan?				✓
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan / perilaku petugas dalam memberikan pelayanan				✓
8	Apakah pendapat saudara tentang sarana prasarana layanan kami.			✓	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bakesbangpol Kabupaten Demak?				✓

➤ Saran/Masukan :



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511

Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664

Pos-el. bakesbangpol@demakkab.go.id, Laman bakesbangpol.demakkab.go.id

LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL)
KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023

Berilah tanda checklisch (√) pada setiap jawaban yang sesuai dengan anda:

Nama = Eros Octio Puriedri Putra

Alamat = Perum Bintaro Asri 3

- 1 Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- 2 Usia : ☐ 17 -24 Tahun ☒ 24 - 35 Tahun
☐ 35 -58 Tahun ☐ > 58 Tahun
- 3 Pendidikan : ☒ SMA ☐ D 3 ☐ S 1 ☐ S 2
- 4 Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☐ WIRASWASTA
☐ PELAJAR ☒ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima:

- ☐ Fasilitasi Permohonan SKT Ormas (Organisasi Masyarakat)
☐ Surat Keterangan Tanda Lapor (SKTL) Tenaga Kerja Asing
☐ Tanda Bukti Pemberitahuan Keberadaan Ormas
☐ Keterangan/Rekomendasi Permohonan Bantuan Hibah ke Gubernur
☒ Pencairan Hibah Parpol / Organisasi Kemasyarakatan

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari 1 sampai 10 pilihan kotak yang disediakan. Adapun Artinya adalah :

1 : Sangat Tidak Baik/ Tidak Puas

10 : Sangat Baik/Puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PILIHAN JAWABAN			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?				✓
2	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur pelayanan kami?				✓
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				✓
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				✓
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				✓
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas (mitra kerja) dalam pelayanan?				✓
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan / perilaku petugas dalam memberikan pelayanan				✓
8	Apakah pendapat saudara tentang sarana prasarana layanan kami.				✓
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bakesbangpol Kabupaten Demak?				✓

➤ Saran/Masukan :



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511
Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664
Pos-el. bakesbangpol@demakkab.go.id, Laman. bakesbangpol.demakkab.go.id

LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL)

KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023

Berilah tanda checklish (✓) pada setiap jawaban yang sesuai dengan anda:

Nama = ANWAR
Alamat = Mranggan Demak

- 1 Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
2 Usia : ☐ 17 -24 Tahun ☐ 24 - 35 Tahun
☒ 35 -58 Tahun ☐ > 58 Tahun
3 Pendidikan : ☐ SMA ☐ D 3 ☒ S 1 ☐ S 2
4 Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☒ WIRASWASTA
☐ PELAJAR ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima:

- ☐ Fasilitasi Permohonan SKT Ormas (Organisasi Masyarakat)
☐ Surat Keterangan Tanda Lapor (SKTL) Tenaga Kerja Asing
☐ Tanda Bukti Pemberitahuan Keberadaan Ormas
☐ Keterangan/Rekomendasi Permohonan Bantuan Hibah ke Gubernur
☒ Pencairan Hibah Parpol / Organisasi Kemasyarakatan

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari 1 sampai 10 pilihan kotak yang disediakan. Adapun Artinya adalah :

- 1 : Sangat Tidak Baik/ Tidak Puas
10 : Sangat Baik/Puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PILIHAN JAWABAN			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?			✓	
2	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur pelayanan kami?				✓
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				✓
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?			✓	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?			✓	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas (mitra kerja) dalam pelayanan?				✓
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan / perilaku petugas dalam memberikan pelayanan				✓
8	Apakah pendapat saudara tentang sarana prasarana layanan kami.			✓	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bakesbangpol Kabupaten Demak?			✓	

➤ Saran/Masukan :



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511

Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664

Pos-el. bakesbangpol@demakkab.go.id, Laman bakesbangpol.demakkab.go.id

LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL)

KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023

Berilah tanda checklish (✓) pada setiap jawaban yang sesuai dengan anda:

Nama = Aina ul Marhaya

Alamat = Gebang 01/04 Bonang Demak

- 1 Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- 2 Usia : ☐ 17 -24 Tahun ☒ 24 - 35 Tahun
- ☐ 35 -58 Tahun ☐ > 58 Tahun
- 3 Pendidikan : ☐ SMA ☐ D 3 ☒ S 1 ☐ S 2
- 4 Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☒ WIRASWASTA
- ☐ PELAJAR ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima:

- ☐ Fasilitasi Permohonan SKT Ormas (Organisasi Masyarakat)
- ☐ Surat Keterangan Tanda Lapor (SKTL) Tenaga Kerja Asing
- ☐ Tanda Bukti Pemberitahuan Keberadaan Ormas
- ☐ Keterangan/Rekomendasi Permohonan Bantuan Hibah ke Gubernur
- ☒ Pencairan Hibah Parpol / Organisasi Kemasyarakatan

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari 1 sampai 10 pilihan kotak yang disediakan.

Adapun Artinya adalah :

1 : Sangat Tidak Baik/ Tidak Puas

10 : Sangat Baik/Puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PILIHAN JAWABAN			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?			✓	
2	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur pelayanan kami?			✓	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?			✓	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?			✓	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?			✓	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas (mitra kerja) dalam pelayanan?				✓
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan / perilaku petugas dalam memberikan pelayanan			✓	
8	Apakah pendapat saudara tentang sarana prasarana layanan kami.				✓
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bakesbangpol Kabupaten Demak?			✓	

➤ Saran/Masukan :



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511

Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664

Pos-el. bakesbangpol@demakkab.go.id, Laman bakesbangpol.demakkab.go.id

LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL)

KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023

Berilah tanda checklish (✓) pada setiap jawaban yang sesuai dengan anda:

Nama = Astiyatun Niamah
Alamat = Muthi Kulon 2/1, wedung, Demak

- 1 Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☒ Perempuan
- 2 Usia : ☐ 17 -24 Tahun ☒ 24 - 35 Tahun
☐ 35 -58 Tahun ☐ > 58 Tahun
- 3 Pendidikan : ☐ SMA ☐ D 3 ☒ S 1 ☐ S 2
- 4 Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☒ WIRASWASTA
☐ PELAJAR ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima:

- ☐ Fasilitasi Permohonan SKT Ormas (Organisasi Masyarakat)
☐ Surat Keterangan Tanda Lapor (SKTL) Tenaga Kerja Asing
☐ Tanda Bukti Pemberitahuan Keberadaan Ormas
☐ Keterangan/Rekomendasi Permohonan Bantuan Hibah ke Gubernur
☒ Pencairan Hibah Parpol / Organisasi Kemasyarakatan

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari 1 sampai 10 pilihan kotak yang disediakan. Adapun Artinya adalah :

1 : Sangat Tidak Baik/ Tidak Puas

10 : Sangat Baik/Puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PILIHAN JAWABAN			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?			✓	
2	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur pelayanan kami?				✓
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				✓
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				✓
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				✓
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas (mitra kerja) dalam pelayanan?				✓
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan / perilaku petugas dalam memberikan pelayanan				✓
8	Apakah pendapat saudara tentang sarana prasarana layanan kami.				✓
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bakesbangpol Kabupaten Demak?				✓

➤ Saran/Masukan :



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511

Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664

Pos-el. bakesbangpol@demakkab.go.id, Laman bakesbangpol.demakkab.go.id

LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL)
KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023

Berilah tanda checklish (✓) pada setiap jawaban yang sesuai dengan anda:

Nama = MUHAMMAD PURBON

Alamat = Batu Karang Tengah Demak

- 1 Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- 2 Usia : ☐ 17 -24 Tahun ☒ 24 - 35 Tahun
☐ 35 -58 Tahun ☐ > 58 Tahun
- 3 Pendidikan : ☒ SMA ☐ D 3 ☐ S 1 ☐ S 2
- 4 Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☒ WIRASWASTA
☐ PELAJAR ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima:

- ☐ Fasilitasi Permohonan SKT Ormas (Organisasi Masyarakat)
- ☐ Surat Keterangan Tanda Lapor (SKTL) Tenaga Kerja Asing
- ☐ Tanda Bukti Pemberitahuan Keberadaan Ormas
- ☐ Keterangan/Rekomendasi Permohonan Bantuan Hibah ke Gubernur
- ☒ Pencairan Hibah Parpol / Organisasi Kemasyarakatan

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari 1 sampai 10 pilihan kotak yang disediakan. Adapun Artinya adalah :

1 : Sangat Tidak Baik/ Tidak Puas

10 : Sangat Baik/Puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PILIHAN JAWABAN			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?				10
2	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur pelayanan kami?				10
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				10
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				10
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?				10
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas (mitra kerja) dalam pelayanan?				10
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan / perilaku petugas dalam memberikan pelayanan				10
8	Apakah pendapat saudara tentang sarana prasarana layanan kami.				10
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bakesbangpol Kabupaten Demak?				10

➤ Saran/Masukan :



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511

Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664

Pos-el. bakesbangpol@demakkab.go.id, Laman. bakesbangpol.demakkab.go.id

LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL)
KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023

Berilah tanda checklish (✓) pada setiap jawaban yang sesuai dengan anda:

Nama = Bagus Syamsudin Jal
Alamat = Bungo - Wadung - Demak

- 1 Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
2 Usia : ☐ 17 -24 Tahun ☐ 24 - 35 Tahun
☒ 35 -58 Tahun ☐ > 58 Tahun
3 Pendidikan : ☒ SMA ☐ D 3 ☐ S 1 ☐ S 2
4 Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☒ WIRASWASTA
☐ PELAJAR ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima:

- ☐ Fasilitas Permohonan SKT Ormas (Organisasi Masyarakat)
☐ Surat Keterangan Tanda Lapor (SKTL) Tenaga Kerja Asing
☐ Tanda Bukti Pemberitahuan Keberadaan Ormas
☐ Keterangan/Rekomendasi Permohonan Bantuan Hibah ke Gubernur
☒ Pencairan Hibah Parpol / Organisasi Kemasyarakatan

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari 1 sampai 10 pilihan kotak yang disediakan. Adapun Artinya adalah :

1 : Sangat Tidak Baik/ Tidak Puas

10 : Sangat Baik/Puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PILIHAN JAWABAN			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?			✓	
2	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur pelayanan kami?				✓
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?			✓	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?			✓	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?			✓	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas (mitra kerja) dalam pelayanan?			✓	
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan / perilaku petugas dalam memberikan pelayanan			✓	✓
8	Apakah pendapat saudara tentang sarana prasarana layanan kami.			✓	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bakesbangpol Kabupaten Demak?			✓	

➤ Saran/Masukan :



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kyai Mugni Nomor 1018-A Demak Kode Pos 59511

Telepon (0291) 681773 Faksimile (0291) 685664

Pos-el. bakesbangpol@demakkab.go.id, Laman. bakesbangpol.demakkab.go.id

LEMBAR KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK (BAKESBANGPOL)
KABUPATEN DEMAK TAHUN 2023

Berilah tanda checklish (✓) pada setiap jawaban yang sesuai dengan anda:

Nama = IMRON

Alamat = Gebang Bonang Demak

- 1 Jenis Kelamin : ☒ Laki-laki ☐ Perempuan
- 2 Usia : ☐ 17 -24 Tahun ☐ 24 - 35 Tahun
☒ 35 -58 Tahun ☐ > 58 Tahun
- 3 Pendidikan : ☐ SMA ☐ D 3 ☒ S 1 ☐ S 2
- 4 Pekerjaan : ☐ PNS/TNI/POLRI ☒ WIRASWASTA
☐ PELAJAR ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang Diterima:

- ☐ Fasilitasi Permohonan SKT Ormas (Organisasi Masyarakat)
☐ Surat Keterangan Tanda Laport (SKTL) Tenaga Kerja Asing
☐ Tanda Bukti Pemberitahuan Keberadaan Ormas
☐ Keterangan/Rekomendasi Permohonan Bantuan Hibah ke Gubernur
☒ Pencairan Hibah Parpol / Organisasi Kemasyarakatan

PETUNJUK PENGISIAN

Peneliti telah menyediakan berbagai pernyataan untuk anda jawab. Setiap butir pernyataan hanya boleh dijawab satu kali dengan mencentang salah satu kotak dari 1 sampai 10 pilihan kotak yang disediakan.

Adapun Artinya adalah :

1 : Sangat Tidak Baik/ Tidak Puas

10 : Sangat Baik/Puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI PILIHAN JAWABAN			
		Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?			✓	
2	Bagaimana tingkat kemudahan prosedur pelayanan kami?				✓
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				✓
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				✓
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?			✓	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas (mitra kerja) dalam pelayanan?				✓
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan / perilaku petugas dalam memberikan pelayanan				✓
8	Apakah pendapat saudara tentang sarana prasarana layanan kami.			✓	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Bakesbangpol Kabupaten Demak?			✓	

➤ Saran/Masukan :