



LAPORAN

HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

*Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2024*

TRIWULAN III TAHUN 2024

PERIODE
JULI - SEPTEMBER 2024

Portfolio

HOME PAGES PHOTOS BLOG CONTACT



FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG





LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN
PADA FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
TRIWULAN III

Periode : Juli s.d. September 2024

Disahkan di Bandung
Pada hari Selasa, 26 November 2024

Mengetahui
Dekan,



Prof. Dr. Hasniah Aliah, M.Si
NIP. 197806132005012014

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,

Dr. Hj. Ana Widiana, M.Si.
NIP. 197003052009122002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung untuk periode Juli hingga September 2024 telah disusun. Salah satu langkah penting dalam meningkatkan pelayanan publik adalah melakukan survei persepsi kualitas pelayanan kepada para pengguna layanan. Mengingat keragaman jenis layanan publik yang memiliki sifat dan karakteristik berbeda, survei ini harus dilakukan dengan metode dan teknik yang sesuai.


Sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survei, penyusunan laporan ini juga bertujuan untuk menunjukkan bahwa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung berkomitmen kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan. Semoga hasil survei ini dapat memberikan masukan positif bagi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi para pengguna layanan/stakeholder, serta sebagai bahan evaluasi kinerja organisasi agar dapat bekerja lebih efektif dan efisien di masa mendatang.

Demikianlah Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2024 ini disusun dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandung, 26 November 2024

Ketua Survei,



Dr. Hj. Ana Widiana, M.Si.
NIP. 197003052009122002

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I . KUESIONER SURVEI	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI	
A. Kriteria Responden.....	3
B. Metode Pencacahan.....	3
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	4
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	
A. Analisis Hasil Survei.....	6
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	7
BAB IV. DATA SURVEI	
A. Data Responden.....	10
B. Data Dukung Lainnya	14

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dilakukan dengan menggunakan kuisisioner berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas yang dilaksanakan pada tanggal 1 Juli s.d. 30 September 2024 dan diperoleh sebanyak 250 orang responden. Link survey dapat akses web berikut: <https://s.id/SurveyKualitasLayanan>. Adapun list pertanyaan survey dapat dilihat pada Lampiran 2.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup
1	Informasi Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2	Persyaratan Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Prosedur/Alur Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	Jangka waktu Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5	Tarif/Biaya Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.
6	Sarana prasarana pendukung

No	Ruang Lingkup
	Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	<p>Petugas pelayanan</p> <p>Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun.</p>
8	<p>Layanan konsultasi dan pengaduan</p> <p>Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/<i>hotline/callcenter/media online</i>), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.</p>

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Penentuan responden adalah pengguna layanan yang telah menerima layanan secara paripurna terhadap seluruh jenis layanan dengan jumlah minimal 30 (tiga puluh) responden. Besaran sampel yang digunakan dalam survei mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Apratur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dengan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Dengan menggunakan table tersebut, diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

Tabel 1.

Jumlah Populasi Dan Sampel Responden Survei Persepsi Kualitas
Pelayanan Pada Fakultas Sains dan Teknologi
Triwulan III Tahun 2024

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampling
1	Semua jenis layanan	250	250
Jumlah		250	250

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu perhatikan adalah sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* yang sudah disiapkan oleh Tim Survey Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
- b. Pelaksana survei membagikan link survei kepada responden setelah mendapatkan pelayanan di PTSP Fakultas Sains dan

Teknologi dan survey disebar juga melalui saluran Whatsaps (WA)

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup yang dijabarkan dalam 25 (dua puluh lima) pernyataan sebagaimana telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- b. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- c. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survei

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ini dilaksanakan pada tanggal Juli s.d. September 2024.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam survey ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, artinya Responden dalam survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

5. Lokasi Survey dan Unit Analisis

Lokasi survey adalah tempat dimana peneliti melakukan survey terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data survey yang akurat, dalam hal ini yaitu Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Survey Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam survey tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam survey.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di Kantor Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung semakin baik. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPKP pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung 1 Juli s.d. 30 September 2024 dari 8 (delapan) aspek ruang lingkup pernyataan menunjukkan nilai rata-rata indeks kepuasan layanan sebesar **3,71** atau skor kepuasan **92,75**. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja unit

pelayanan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati termasuk kategori A “Sangat Baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

Pernyataan	Kategori Ruang Lingkup	Skor Indeks Per Unsur
P1	Informasi	3.70
P2	Persyaratan	3.74
P3	Prosedur/alur	3.72
P4	Jangka Waktu	3.72
P5	Tarif/Biaya	3.74
P6	Sarana dan prasarana pendukung	3.73
P7	Petugas pelayanan	3.69
P8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3.66
Rata-Rata Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan		3.71
Skor Kualitas Pelayanan		92.75
Total Responden		250
Kategori		Sangat Baik

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 Juli s.d. 30 September 2024 pada Kantor Fakultas Sains dan Teknologi diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah ruang lingkup persyaratan dan tarif/biaya dengan masing-masing pernyataan mendapatkan nilai indeks 3.74 yang termasuk kategori sangat baik. Ruang lingkup Tarif/biaya berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.

Selain itu, Ruang lingkup persyaratan berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta

penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

Hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:

- a. Sosialisasi jenis layanan FST dan biaya disampaikan dengan jelas, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada seluruh civitas akademik melalui berbagai macam bentuk.
 - b. Adanya SOP yang jelas yang sudah disusun dan dan SOP/prosedur dipublikasikan di web Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik
 - c. Transformasi birokrasi dari yang manual menjadi berbasis IT atau elektronik melalui PLIS (Pusat Layanan Informasi SAINTEK) sehingga pengguna layanan lebih dimudahkan dapat melakukan pengajuan dimanapun secara online. Sehingga dapat menghemat biaya dan waktu.
2. Ruang lingkup terendah adalah ruang lingkup ke 8 yaitu Layanan konsultasi dan pengaduan dengan mendapat skor indeks 3.66 untuk pernyataan (*“Respon Konsultasi dan Pengaduan Cepat”*) dan yang berbunyi (*“Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas”*).

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Fakultas Sains dan Teknologi yang telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
			TW IV	
1	Layanan konsultasi dan pengaduan	Memberikan arahan kepada unit yang bertanggung jawab untuk melakukan pengecekan pengaduan berkala dan merespon setiap pengaduan	√	Tim Zi dan Pimpinan FST

BAB IV DATA SURVEI

A. Data Responden

Terdapat 250 Responden yang mengisi survei persepsi kualitas pelayanan FST UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Responden merupakan pengguna yang telah mendapatkan layanan FST UIN Bandung yang terdiri dari beberapa kalangan yaitu dosen, mahasiswa, Tata Usaha, Orang Tua Mahasiswa, Cleaning Service, Pihak Swasta dan Alumni.

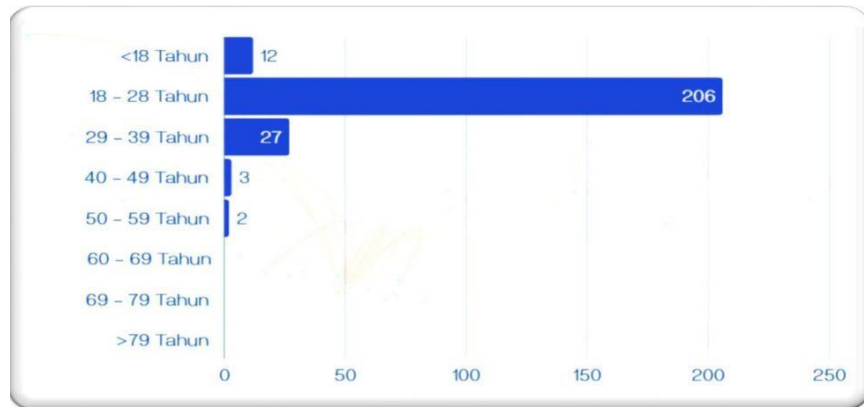
Pada tabel 1 menunjukkan data umur responden survei.

Tabel 1.

Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	<18 Tahun	12	5
2	18 – 28 tahun	206	82
3	29 – 39 tahun	27	11
4	40 – 49 tahun	3	1
5	50 – 59 tahun	2	1
6	60 – 69 tahun	0	0
7	69 – 79 tahun	0	0
8	>79 tahun	0	0
	Jumlah	250	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berumur 18 – 28 tahun dengan presentase 82% (enam puluh dua) persen.



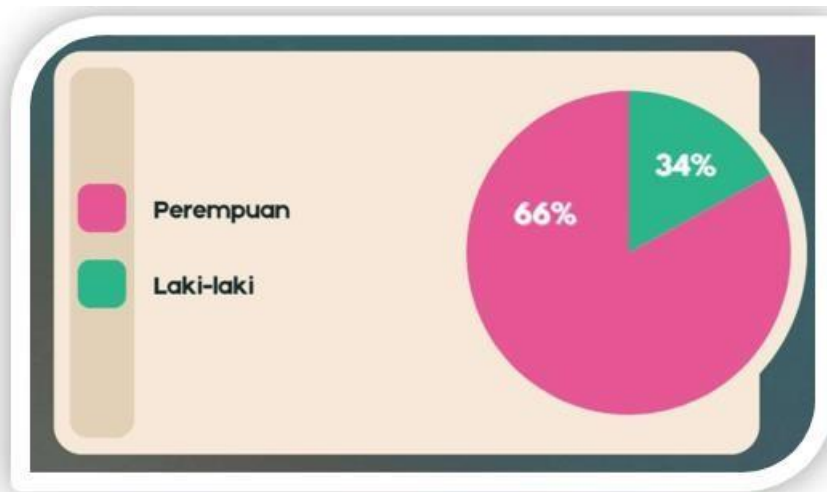
Gambar 1.

Grafik Data Umur Responden

Tabel 2.

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	84	34
2	Perempuan	166	66
	Jumlah	250	100



Gambar 2.

Grafik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada survey ini berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah sebanyak 34% (84) orang dan 66% (166 Orang) berjenis kelamin Perempuan.

Tabel 3.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP	0	0
4	SLTA	152	61
5	Diploma (I, II dan III)	0	0
6	S1	78	31
7	S2	17	7
8	S3	3	1
Jumlah		250	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini berpendidikan SLTA/SMA sebanyak 152 orang dengan presentase 61%.



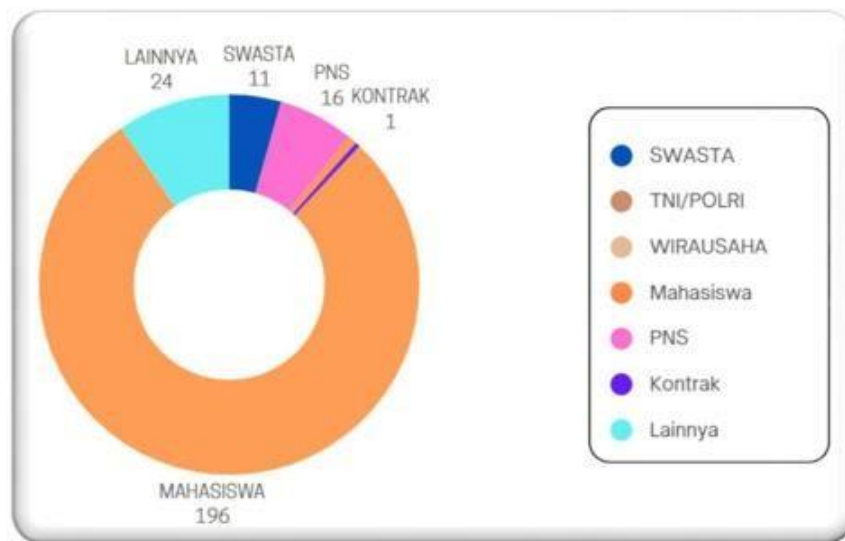
Gambar 3.
Grafik Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Karakteristik Pekerjaan	Jumlah	%
1	SWASTA	11	4
2	PNS	16	6
3	TNI/POLRI	0	0
4	Wirausaha	2	1
5	Kontrak	1	1

6	Mahasiswa	196	78
7	Lainnya	24	10
	Jumlah	250	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada survey ini terbanyak dari kalangan mahasiswa sebanyak 196 Orang dengan presentase 78%.



Gambar 4.
Grafik Karakteristik Pekerjaan Responden

B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dapat dilihat sebagai berikut:

**INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS
PELAYANAN (SPKP) PENGGUNA LAYANAN
PADA KANTOR
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Periode Juli s.d. September 2024**

<p style="text-align: center;">SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)</p> <p style="text-align: center;">KANTOR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI</p> <p style="text-align: center;">UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG</p> <p style="text-align: center;">NILAI INDEKS</p> <p style="text-align: center;">3,71</p> <p style="text-align: center;">Sangat Baik</p> <p style="text-align: center;">Periode Juli s.d September 2024</p>		<p style="text-align: center;">PENGGUNA LAYANAN KANTOR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI</p>	
		RESPONDEN	
Jumlah Jenis kelamin	Laki-laki	:	2 5 0 orang
	Perempuan	:	8 5 orang
		:	1 6 5 orang
Pendidikan	Belum Sekolah	:	0 orang
	SD	:	0 orang
	SLTP	:	0 orang
	SLTA	:	152 orang
	D.I, II, III	:	0 orang
	S.1	:	79 orang
	S.2	:	17 orang
	S.3	:	3 orang
Pekerjaan	PNS	:	16 orang
	TNI	:	0 orang
	Polri	:	0 orang
	Swasta	:	11 orang
	Wirausaha	:	2 orang
	Tenaga kontrak	:	1 orang
	Mahasiswa	:	197 orang
	Lainnya	:	24 orang

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPKP dapat diakses pada tautan <https://fst.uinsgd.ac.id/lainnya/> dan hasilnya dipublikasikan di Instagram FST UIN Bandung @fst.uinbandung. Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

Lampiran 1. Pertanyaan survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

A. Informasi

17. Sistem Informasi Pelayanan Selalu Tersedia *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

18. Sistem Informasi Pelayanan dapat Menjawab kebutuhan Pengguna Layanan *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

19. Sistem Informasi Pelayanan mudah Digunakan *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

20. Sistem Informasi Pelayanan Memiliki Fasilitas Interaktif dan FAQ *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Back Next Page 7 of 14

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

B. Persyaratan

21. Informasi Persyaratan dapat difahami dengan Jelas *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

22. Informasi Perayaratn sesuai untuk mendapatkan produk/jenis layanan *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

23. Penerapan Persyaratan Pelayanan sesuai dengan yang di informasikan *


☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Back Next Page 8 of 14


* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)


C. Prosedur/Alur

24. Informasi Prosedur/Alur Layanan dapat dipahami dengan Jelas * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

25. Informasi Prosedur/Alur Layanan sesuai untuk mendapatkan Produk/Jenis Layanan * 

☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

26. Penerapan Prosedur/Alur Pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan * 


★ ★ ★ ★ ★ ★

[Back](#) [Next](#) Page 9 of 14


* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)


D. Jangka Waktu

27. Informasi Jangka Waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas * 

★ ★ ★ ★ ★ ★

28. Jangka Waktu penyelesaian pelayanan tersebut Wajar * 

★ ★ ★ ★ ★ ★

29. Jangka Waktu penyelesaian Pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan * 

★ ★ ★ ★ ★ ★

[Back](#) [Next](#) Page 10 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

E. Tarif/Biaya

30. Informasi Biaya Pelayanan dapat dipahami dengan Jelas *

★★★★★★

31. Biaya Pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran) *

★★★★★

Back Next

Page 11 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

F. Sarana Prasarana Pendukung

32. Sarana Prasarana Pendukung pelayanan/sistem layanan online sudah mempermudah pelayanan *

★★★★★★

33. Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan Online sudah meringkas waktu *

★★★★★★

34. Sarana Prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan Online sudah hemat biaya *

★★★★★★

Back Next

Page 12 of 14

* Required

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

G. Petugas Pelayanan

35. Petugas pelayanan mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring *

★★★★★

36. Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll) *

★★★★★

37. Petugas melayani dengan Ramah (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) *

★★★★★

[Back](#) [Next](#) Page 13 of 14

00

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

H. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

38. Layanan Konsultasi Pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call centre/media online) *

☆☆☆☆☆

39. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan Mudah *

☆☆☆☆☆

40. Respon Konsultasi dan Pengaduan Cepat *

☆☆☆☆☆

41. Tindakan lanjut proses Penanganan Konsultasi dan Pengaduan Jelas *

☆☆☆☆☆

[Back](#) [Submit](#) Page 14 of 14