



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
DIREKTORAT PEMBINAAN PENGELOLAAN KEUANGAN BADAN LAYANAN
UMUM

Gedung Prijadi Praptosuhardjo I Lantai V, Jl. Lapangan Banteng Timur No. 2-4 Jakarta 10710; Telepon: 021-3449230 Psw. 5632,
(021) 3812767; Faksimile (021) 3812767; Laman: www.blu.djpb.kemenkeu.go.id

Nomor : S-204/PB.5/2023
Sifat : Segera
Lampiran : 2 (Dua) Berkas
Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan BLU 2023

14 Agustus 2023

Yth. Para Pimpinan BLU (terlampir)

Dalam rangka peningkatan kualitas layanan Badan Layanan Umum, kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Dit. PPK BLU) sejak Tahun 2018 secara rutin telah menyelenggarakan survei kepuasan pengguna layanan BLU dalam rangka mengukur kinerja layanan yang diberikan BLU kepada masyarakat, bekerja sama dengan surveyor independen yang ahli di bidang penelitian dan survei.
2. Adapun metode pengumpulan data dalam pelaksanaan kegiatan survei melalui penyebaran kuesioner, *Focus Group Discussion* (FGD) serta observasi secara langsung untuk mengkonfirmasi hasil survei sementara serta mengidentifikasi isu-isu yang belum terungkap melalui kuesioner.
3. Sehubungan dengan hal tersebut, kami meminta bantuan kesediaan Saudara/i terkait hal-hal berikut:
 - a. Melakukan penyebaran kuesioner online berikut kepada responden internal dan eksternal di lingkup kerja Satker BLU yang Saudara/i pimpin berdasarkan pembagian rumpun layanan (terlampir):
 - 1) BLU Kesehatan
 - Dokter-Perawat: <https://bit.ly/2023BLUKes-Internal>
 - Pasien: <https://bit.ly/2023BLUKes-Eksternal>
 - 2) BLU Pendidikan
 - Dosen/Tendik/Pengajar: <https://bit.ly/2023BLUPend-Internal>
<https://bit.ly/2022BLUPendDosenTendik>
 - Mahasiswa/Peserta Diklat: <https://bit.ly/2023BLUPend-Eksternal>
 - 3) BLU Lainnya
 - Internal: <https://bit.ly/2023BLULain-Internal>
 - Eksternal: <https://bit.ly/2023BLULain-Eksternal>
 - b. Mengikuti kegiatan diskusi dalam pelaksanaan FGD (jadwal menyusul).
 - c. Demi kelancaran koordinasi dalam pelaksanaan survei, menunjuk 1 (satu) orang perwakilan untuk dapat bergabung ke dalam WAG sesuai dengan rumpun BLU masing-masing melalui link berikut:
 - 1) BLU Kesehatan: <https://bit.ly/surveiblukesehatan>
 - 2) BLU Pendidikan: <https://bit.ly/surveiblupendidikan>
 - 3) BLU Lainnya: <https://bit.ly/wagsurveiblulainnya>
4. Bagi BLU rumpun lainnya yang tidak memungkinkan untuk melakukan penyebaran kuesioner kepada responden eksternal, dapat berkoordinasi lebih lanjut kepada pembinaanya masing-masing di Dit. PPK BLU untuk dapat dikecualikan dalam pelaksanaan survei ini.

5. Pengumpulan data survei dilakukan paling lambat sampai dengan tanggal 30 September 2023 dengan ketentuan minimal reseponden yang harus dipenuhi sebanyak 30 responden internal dan 30 responden eksternal (atau dapat mengikuti panduan pada tabel Morgan dan Krejcie terlampir). Monitoring responden harian akan kami sampaikan melalui WAG masing-masing rumpun.
6. Kami mohon Saudara/i dapat memaksimalkan partisipasinya dalam kegiatan survei ini dikarenakan hasil dari identifikasi kualitas layanan ini akan menjadi bahan pembinaan BLU kedepannya. Hasil skor survei juga dapat digunakan dalam pengisian kertas kerja BLU Maturity Rating pada aspek layanan.
7. Untuk pertanyaan lebih lanjut terkait pelaksanaan survei dapat menghubungi Sdr. Aditya (08119748393).

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Saudara/i, kami ucapkan terima kasih.

Direktur Pembinaan Pengelolaan
Keuangan Badan Layanan Umum



Ditandatangani secara elektronik
Ririn Kadariyah

Tembusan:

1. Kepala Subdirektorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum I
2. Kepala Subdirektorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum II
3. Kepala Subdirektorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum III



LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Sampel Morgan dan 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	1000000	384

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR

LAMPIRAN DAFTAR BLU

BLU KESEHATAN

1. Rumah Sakit Bhayangkara Pusdik Brimob Watukosek
2. Rumah Sakit Bhayangkara Hasta brata Batu
3. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. IV Pontianak
4. Rumah Sakit Bhayangkara Ambon
5. Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi
6. Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar
7. Rumah Sakit TNI AL dr. Ramelan Surabaya
8. RS TNI AU DR. Esnawan Antariksa
9. Rumah Sakit AU Tk.II dr. M. Salamun Bandung
10. Rumah Sakit TNI AU dr. Hardjolukito Yogyakarta
11. Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Bandung
12. Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta
13. Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar
14. Rumah Sakit Umum Pusat Nasional Dr. Cipto Mangunkusumo
15. Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati
16. Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan
17. Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta
18. Balai Besar Laboratorium Kesehatan Jakarta
19. Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin
20. Rumah Sakit Paru Dr. Rotinsulu Bandung
21. Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung
22. Rumah Sakit Jiwa dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor
23. Rumah Sakit Paru Goenawan Partowidigdo Cisarua Bogor
24. Rumah Sakit Kusta Sitanala Tangerang
25. Rumah Sakit Umum Pusat dr. Kariadi
26. Rumah Sakit Jiwa Dr Soeroyo Magelang
27. Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga
28. Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta
29. Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
30. Rumah Sakit Umum Pusat dr. Sardjito
31. Rumah Sakit Jiwa dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang
32. Balai Besar Laboratorium Kesehatan Surabaya
33. Rumah Sakit Umum Pusat dr. M. Djamil
34. Rumah Sakit Umum Pusat dr. Moh. Hoesin
35. Rumah Sakit Kusta Dr. Rivai Abdullah Palembang
36. Balai Besar Laboratorium Kesehatan Palembang
37. Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar
38. Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar
39. Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta
40. Rumah Sakit Infeksi Prof Dr Sulianti Saroso Jakarta
41. Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Subroto Jakarta
42. Rumah Sakit TNI AD Tk. II Putri Hijau Medan
43. Rumah Sakit Tk.II dr. AK Gani Kesdam II/Swj
44. Rumah Sakit AD Tk.IV dr. Bratanata Unang
45. Rumah Sakit TNI AD Tk.II Dustira Cimahi
46. Rumah Sakit TNI AD Tk. III Ciremai Cirebon
47. Rumah Sakit Tk.IV Guntur Kesdam III/Slw
48. Rumah Sakit Tk.IV Salak Kesdam III/Slw
49. Rumah Sakit AD Tk.II dr. Soedjono Magelang
50. Rumah Sakit AD Tk.II Wijayakusuma Purwokerto
51. Rumah Sakit TNI AD Tk. II dr. Soepraoen Malang
52. Rumah Sakit Tk.II dr. Hardjanto Kesdam VI/MIw
53. Rumah Sakit TNI AD Tk. II Pelamonia Makassar
54. RS TNI AD Tk.II Robert Walter Monginsidi Manado
55. Rumah Sakit Tk.II Udayana
56. Rumah Sakit Tk.II Kartika Husada



57. RS TNI AD Tk.II Prof. dr. J. A. Latumenten Maluku
58. Rumah Sakit Tk.II Marthen Indey Kesdam XVII/Cen
59. Rumah Sakit Tk.II M.Ridwan Meureksa Kesdam Jaya
60. Rumah Sakit Tk.II Banda Aceh Kesdam IM
61. Rumah Sakit Anak Bunda Harapan Kita Jakarta
62. Rumah Sakit Jantung Harapan Kita Jakarta
63. Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan
64. Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado
65. Rumah Sakit Mata Makassar
66. Rumah Sakit Umum Pusat dr Wahidin Sudirohusodo
67. Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta
68. Balai Kesehatan Penerbangan
69. Balai Kesehatan Kerja Pelayaran
70. Rumah Sakit Bhayangkara Medan
71. Rumah Sakit Bhayangkara Bandar Lampung
72. Rumah Sakit Bhayangkara Sespimma Lemdiklat Polri
73. Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Kelapa Dua
74. Rumah Sakit Bhayangkara Bandung
75. Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Kediri
76. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. IV Bojonegoro
77. Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso
78. Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Mappang Oudang Makassar
79. Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I Raden Said Sukanto
80. Rumah Sakit Bhayangkara Pusdiksabhara Tk. IV Porong
81. Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi
82. Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi
83. Rumah Sakit Bhayangkara Jambi
84. Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Palembang
85. Rumah Sakit Bhayangkara Semarang
86. Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya
87. Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Trijata Polda Bali
88. Rumah Sakit Bhayangkara Mataram
89. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Palangkaraya
90. Rumah Sakit Bhayangkara Balikpapan
91. Rumah Sakit Bhayangkara Kendari
92. Rumah Sakit Bhayangkara Manado
93. Rumah Sakit Bhayangkara Banda Aceh
94. Rumah Sakit Bhayangkara Padang
95. Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru
96. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Bengkulu
97. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Indramayu
98. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Nganjuk
99. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Tulungagung
100. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Lumajang
101. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Kupang
102. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Banjarmasin
103. Rumah Sakit Bhayangkara Palu
104. Rumah Sakit Bhayangkara Tk. III Jayapura
105. Rumah Sakit Bhayangkara Yogyakarta
106. Rumah Sakit Pusat Otak Nasional
107. Rumkit Bhayangkara Batam
108. Rumkital Dr Mintohardjo
109. Ladokgi R.E. Martadinata
110. Rumkitmar Cilandak
111. Ladokgi Yos Sudarso
112. Rumkital Dr Midiato

BLU PENDIDIKAN

1. Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi
2. Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
3. Politeknik Penerbangan Indonesia Curug
4. Balai Pendidikan dan Pelatihan Penerbangan Curug
5. Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar
6. Universitas Islam Negeri Mataram
7. PPSDM Migas Cepu
8. Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tegal
9. Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran
10. Balai Besar Pendidikan Penyegaran dan Peningkatan Ilmu Pelayaran
11. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
12. Balai Pendidikan dan Pelatihan Transportasi Laut Jakarta
13. Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD
14. Politeknik Pelayaran Barombong
15. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
16. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung
17. Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
18. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
19. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
20. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
21. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
22. Universitas Islam Negeri Malang
23. Universitas Islam Negeri Ar Raniry Darussalam Banda Aceh
24. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
25. Universitas Islam Negeri Imam Bonjol
26. Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi
27. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
28. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin
29. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
30. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
31. Politeknik Pelayaran Sorong
32. Politeknik Pelayaran Malahayati
33. Politeknik Energi dan Mineral AKAMIGAS
34. Sekolah Tinggi Akuntansi Negara
35. Politeknik Transportasi Sungai ,Danau dan Penyebrangan Palembang
36. Politeknik Penerbangan Surabaya
37. Politeknik Penerbangan Medan
38. Politeknik Penerbangan Palembang
39. Politeknik Penerbangan Makassar
40. Politeknik Penerbangan Jayapura
41. Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun
42. Politeknik Ilmu Pelayaran Surabaya
43. PPSDM Geologi, Mineral dan Batubara
44. Politeknik AKA Bogor
45. Politeknik Kesehatan Medan
46. Politeknik Kesehatan Bengkulu
47. Politeknik Kesehatan Tanjungkarang
48. Politeknik Kesehatan Denpasar
49. Politeknik Kesehatan Jakarta II
50. Politeknik Kesehatan Jakarta III
51. Politeknik Kesehatan Bandung
52. Politeknik Kesehatan Tasikmalaya
53. Politeknik Kesehatan Semarang
54. Politeknik Kesehatan Surakarta
55. Politeknik Kesehatan Yogyakarta
56. Politeknik Kesehatan Kupang
57. Politeknik Kesehatan Pontianak
58. Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur

59. Politeknik Kesehatan Manado
60. Politeknik Kesehatan Makassar
61. PPSDM Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan dan Konservasi Energi
62. Politeknik Kesehatan Malang
63. Politeknik Kesehatan Surabaya
64. Politeknik Transportasi Darat Bali
65. Politeknik Pelayaran Banten
66. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
67. Universitas Halu Oleo
68. Universitas Sriwijaya
69. Universitas Lampung
70. Universitas Tanjungpura
71. Universitas Sam Ratulangi
72. Universitas Negeri Gorontalo
73. Universitas Tadulako
74. Universitas Negeri Makassar
75. Universitas Negeri Medan
76. Universitas Pattimura
77. Universitas Udayana
78. Universitas Mataram
79. Universitas Nusa Cendana
80. Universitas Bengkulu
81. Universitas Pendidikan Ganesha
82. Universitas Khairun
83. Universitas Negeri Jakarta
84. Universitas Jenderal Soedirman
85. Universitas Jember
86. Universitas Riau
87. Universitas Jambi
88. Universitas Mulawarman
89. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
90. Politeknik Manufaktur Negeri Bandung
91. Politeknik Negeri Malang
92. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
93. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta
94. Universitas Singaperbangsa
95. Politeknik Negeri Jakarta
96. Politeknik Negeri Semarang
97. Politeknik Negeri Bali
98. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
99. Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan Tegal
100. Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo
101. Universitas Lambung Mangkurat
102. Institut Agama Islam Negeri Syeh Nurjati Cirebon
103. Institut Agama Islam Negeri Salatiga
104. Universitas Negeri Manado
105. Institut Seni Indonesia Padang Panjang
106. Politeknik Negeri Medan
107. Politeknik Negeri Bandung
108. Politeknik Negeri Ujung Pandang
109. Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya
110. Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara
111. Politeknik Pelayaran Sumatera Barat
112. Universitas Palangkaraya
113. Politeknik Negeri Jember
114. Politeknik Negeri Batam
115. Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
116. Politeknik Kesehatan Jambi
117. Politeknik Kesehatan Palembang

118. Politeknik Kesehatan Banjarmasin
119. Politeknik Kesehatan Palangkaraya
120. UIN Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto
121. Universitas Trunodjoyo Madura
122. Universitas Cenderawasih
123. Universitas Malikussaleh
124. Politeknik Negeri Sriwijaya
125. Politeknik Negeri Pontianak
126. Politeknik Kesehatan Aceh
127. Politeknik Kesehatan Banten
128. Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar
129. Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

BLU LAINNYA

1. Pusat Veterinaria Farma Surabaya
2. Balai Besar Inseminasi Buatan Lembang
3. Balai Besar Industri Agro
4. Balai Besar Bahan dan Barang Teknik
5. Balai Besar Teknologi Pencegahan Pencemaran Industri
6. Bandar Udara Juwata Tarakan
7. Bandara Djalaluddin Gorontalo
8. Bandara Mutiara SIS Al Jufri Palu
9. Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit
10. Balai Besar Inseminasi Buatan Singosari
11. Balai Besar Pengujian Mineral dan Batubara TEKMIIRA
12. Balai Besar Pengujian Minyak dan Gas Bumi LEMIGAS
13. Bandar Udara Kalimantan di Tanjung Redeb
14. Badan Pelaksana Otorita Danau Toba
15. Museum Nasional
16. Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup
17. Pusat Investasi Pemerintah
18. Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal
19. Lembaga Pengelola Dana Bergulir Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
20. Lembaga Layanan Pemasaran Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
21. Lembaga Dana Kerja Sama Pembangunan Internasional
22. Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan
23. Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno
24. Pusat Pengelolaan Komplek Kemayoran
25. Lembaga Pengelola Dana dan Usaha Keolahragaan
26. Balai Riset dan Standardisasi Industri Bandar Lampung
27. Balai Besar Kalibrasi Fasilitas Penerbangan
28. Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam
29. Balai Besar Survei dan Pemetaan Geologi Kelautan
30. Lembaga Manajemen Aset Negara
31. Balai Besar Survei dan Pengujian Ketenagalistrikan, Energi Baru, Terbarukan, dan Konservasi Energi
32. Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi
33. Lembaga Pengelola Modal Usaha Kelautan dan Perikanan
34. Pusat Pelayanan Teknologi
35. Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Sabang
36. Lembaga Pengelola Dana Pendidikan
37. Badan Pelaksana Otorita Borobudur
38. Balai Pengujian Laik Jalan dan Sertifikasi Kendaraan Bermotor
39. Balai Pengujian Perkeretaapian
40. Badan Pelaksana Otorita Labuhan Bajo Flores
41. Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan Jakarta
42. Balai Pengelolaan Pengujian Pendidikan
43. UPBU Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda

44. UPBU Domine Eduard Osok Sorong
45. UPBU Sultan Babullah Ternate
46. Distrik Navigasi Tanjung Priok
47. Balai Layanan Usaha Produksi Perikanan Budidaya (BLUPPB) Karawang
48. Balai Besar Perikanan Budidaya Air Payau Jepara
49. Balai Perikanan Budidaya Air Payau Situbondo
50. Kantor UPBU Mozes Kilangin
51. Kantor UPBU Rendani
52. Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Jakarta
53. Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Kimia, Farmasi, dan Kemasan
54. Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Surabaya
55. Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda
56. Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Hasil Perkebunan, Mineral Logam, Dan Maritim