LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Semester II Tahun 2020

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Jalan Sutan Syahrir No. 16 Telp. (0561) 732521 Website : http://dislautkan.kalbarprov.go.id e-mail : dkp@kalbarprov.go.id

RINGKASAN EKSEKUTIF

Salah satu upaya untuk memenuhi tuntutan masyarakat dalam hal peningkatan pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan instrumen survei kepuasan masyarakat

Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokarasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Unsur SKM meliputi 9 unsur pelayanan yaitu berdasarkan Kesesuaian Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Kesesuaian/Kewajaran Biaya, Kesesuaian Pelayanan, Kompetensi Petugas, Prilaku Petugas Pelayanan, Penanganan Pengaduan dan Kualitas Sarana dan Prasarana.

Unsur pelayanan yang proritas untuk ditingkatkan adalah unsur peningkatan kualitas Sarana dan Prasarana dan Peningkatan Kompetensi Petugas, untuk 6 unsur pelayanan lainnya perlu ditingkatkan sedangkan kesesuaian/kewajaran biaya perlu dipertahankan.

Hasil survei Kepuasan Masyarakat smester I Tahun 2020 sebesar 86,791 mengalami peningkatan di Smester II Tahun 2020 dimana hasil survei yang telah dilaksanakan terhadap pelayanan publik dari bulan Juli s/d Desember 2020, IKM sebesar 87,199 atau katagori BAIK.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan karunianya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II tahun 2020 Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat. Kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi untuk melaksanakan pelayanan publik selanjutnya dan memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan kepada masyarakat

Kami menyadari bahwa hasil dari kegiatan pengukuran SKM ini masih belum sempurna, tapi kami berusaha untuk sedapat mungkin selalu memperbaiki kinerja pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu kami mengharapkan saran dan kritik demi penyempumaan pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Kepada semua pihak yang telah membantu pada saat pelaksanaan kegiatan survei dan penyusunan laporan SKM ini kami ucapkan terima kasih.

Pontianak, Januari 2021
Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan
Provinsi Kalimantan Barat

Ir. Herti Herawati, MMA
Pembina Utama Muda
NIP. 19680725 199303 2 003

DAFTAR ISI

Ringkasan (Executive Summary) i
Kata Pengantar ii
Daftar Isi iii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Hukum 1
C. Maksud dan Tujuan 2
D. Profil Organisasi dan Sumber Aparatur 2
E. Metode 5
F. Tim Survei Kepuasan 5
G. Jadwal Pelaksanaan Survei 6

BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM 7
A. Profil dan Data Responden 7
B. Data Kuesioner dan Hasil Perhitungan SKM 8
C. Saran dan Perbaikan dari Responden 11
D. Hasil Analisa 11

BAB III PENUTUP 17
A. Kesimpulan 17
B. Saran 17

LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah masih dihadapkan dengan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Keluhan masyarakat jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk serta dapat menimbulkan ketidak percayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya reformasi birokrasi yang dilakukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih yaitu dengan melakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan instansi pemerintah menggunkan instrumen survei kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat dalam memperoleh layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Keluatan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat diharapkan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang sudah baik dan perlu dipertahankan atau sudah baik namun masih perlu ditingkatkan dan pelayanan yang masih perlu diperbaiki yang diharapkan menjadi pendorong setiap penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimanatan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaran Pelayanan Publik
5. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang petunjuk pelaksanaan Peraturan daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelengaran Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat. Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kaliamantan Barat.
2. Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan atas penyelenggaraan layanan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik„ serta untuk mendapatkan umpan batik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja / kualitas pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.

D. Profil Organisasi dan Sumberdaya Aparatur

1. Profil Organisasi

Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan

Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2019 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 9).

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 94 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur nomor 114 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kelautan dan perikanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Kelutan dan Perikanan menyelenggarakan fungsi :

a. Perumusan program kerja di bidang perikanan tangkap, perikanan budidaya, pengolahan dan pemasaran produk kelautan dan perikanan, serta kelautan, pesisir, pulau-pulau kecil, dan pengawasan;
b. Perumusan kebijakan di bidang perikanan tangkap, perikanan budidaya, pengolahan dan pemasaran produk kelautan dan perikanan, serta kelautan, pesisir, pulau-pulau kecil, dan pengawasan;
c. Pelaksanaan kebijakan di bidang perikanan tangkap, perikanan budidaya, pengolahan dan pemasaran produk kelautan dan perikanan, serta kelautan, pesisir, pulau-pulau kecil, dan pengawasan,
d. Perigkoordinasian dan pembinaan teknis di bidang kelautan dan perikanan;
e. Penyelenggaraan urusan pemerintah di bidang kelautan dan perikanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan,
f. Pelaksanaan reformasi birokrasi, Sistem Akuntabilitas Kinerja. Instansi Pemerintah (SAKIP), dan pelayanan publik di lingkungan Dinas Kelauin dan Perikanan;
g. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang kelautan dan perikanan.

h. Pelaksanaan Administrasi Dinas Kelutan dan Perikanan ; dan

i. Pelaksanaan fungsi lain dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Gubernur di Bidang Kelutan dan Perikanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Alamat Kantor Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, Jalan Sutan Syahrir No. 16 Kelurahan Sungai Bangkong, Kecamatan Pontianak Kota.

2 . Sumber Daya Aparatur

Sumber Daya Manusia pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantana Barat berjumlah 77 orang dengan rincian sebagai berikut :

SDM Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan, Pangkat Dan Golongan Serta Jumlah Pejabat Struktural dan Fungsional Ta. 2020

KUALIFIKASI PENDIDIKAN	JUMLAH PERSONIL		PANGKAT GOLONGAN	JUMLAH PERSONIL		STRUKTURAL/ FUNGSIONAL	JUMLAH PERSONIL	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
S2	14	Orang	Pembina Utama	-	Orang	Esselon II/a	1	Orang
S1 / DIV	39	Orang	Pembina Utama Muda	1	Orang	Esselon III/a	5	Orang
DIPLOMA III	10	Orang	Pembina Tingkat I	5	Orang			
DIPLOMA II	-	Orang	Pembina	6	Orang	Esselon IV/a	15	Orang
SMA/SMK	14	Orang	Penata Tingkat I	24	Orang	Fungsional Pengawas Perikanan	4	Orang
SMP	-	Orang	Penata	7	Orang	Fungsional Umum/Pelaksana	52	Orang
SD	-	Orang	Penata Muda Tingkat I	13	Orang			
			Penata Muda	5	Orang			
			Pengatur Tingkat I	15	Orang			
			Pengatur	1	Orang			
JUMLAH	**77**	**Orang**	**JUMLAH**	**77**	**Orang**	**JUMLAH**	**77**	**Orang**

E. Metode

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

Data yang dikumpulkan adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner dan wawancara. Kuesioner diberikan kepada responden setelah selesai menerima pelayanan. Pengolahan data dilaksanakan setiap 6 bulan, untuk semester II (priode Juli s/d Desember) tahun 2020 jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 30 untuk 30 responden dan yang diisi dan dikembalikan sebanyak 26 kuesioner, selanjutnya data 26 kuesioner tersebut diperoses lebih lanjut sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

F. Tim Survei Kepuasan

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 sebagai berikut :

Penanggung Jawab	:	Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan
Ketua	:	Sekretaris Dinas
Sekretaris	:	Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur
Anggota	:	1. Erli, S.Pi. MT
		2. Pini, S.Pi
		3. Iskandar Zulkarnaen, S.Pi., M.Si
		4. Jamianto, S.Pi
		5. Sinar Suryadi, S.Pi

6. Daryono, S.PKP
7. Harry Frediansyah, S.Pi
8. Syarifah Nurmalawati, S.Pi
9. Wahdatun Hasanah

G. Jadwal Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat untuk semester II, dilaksanakan pada bulan Juli s/d Desember 2020 dimana kuesioner didistribusikan kepada penerima layanan setelah memperoleh layanan dari petugas. Pengolahan data dilakukan pada bulan Januari 2021 oleh tim survei kepuasan masyarakat Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020.

BAB. II
ANALISIS DAN HASIL SKM

A. Profil / Data Responden

Responden kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengguna layanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat yang terdiri dari pelaku usaha perikanan, mahasiswa, nelayan dan PNS. Adapun profil responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, umur dan pekerjaan sebagai berikut :

Nomor Responden	L / P	Pendidikan	Umur (Tahun)	Pekerjaan
1	*4*	*5*	*6*	*7*
1.	L	S1	45	PNS
2.	L	D3	38	Pegawai Swasta
3.	L	SMA	20	Pelajar / Mahasiswa
4.	L	SMA	20	Mahasiswa
5.	L	SMA	66	Wiraswasta
6.	L	SMA	45	Wiraswasta
7.	L	S1	41	PNS
8.	P	S1	40	PNS
9.	L	S1	25	PNS
10.	L	S1	25	PNS
11.	P	S1	36	Pegawai Instansi
12.	L	SMA	21	Pelajar / Mahasiswa
13.	L	SMA	28	Pelajar / Mahasiswa
14.	L	SMA	21	Pelajar / Mahasiswa
15.	P	SMA	20	Pelajar / Mahasiswa
16.	P	SMA	21	Pelajar / Mahasiswa
17.	L	SMA	29	Wiraswasta
18.	P	SMA	21	Pelajar / Mahasiswa
19.	L	SMA	50	Wiraswasta
20.	P	SMA	22	Pelajar / Mahasiswa
21.	P	D-3	44	Pegawai swasta

22.	P	SMA	20	Pelajar / Mahasiswa
23	P	S1	31	Pegawai swasta
24	L	S1	39	Pegawai swasta
25	P	SMA	39	Pegawai swasta
26	P	D-3	32	Pegawai swasta

B. Data Kuesioner dan Hasil Perhitungan SKM

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2020 dari 26 kuesioner diperoleh nilai masing-masing unsur pelayanan sebagaimana tabel di bawah ini :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	2	4	3	3	4	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	89	89	88	103	89	86	91	82	99	
NRR / Unsur	3,423	3,423	3,385	3,962	3,423	3,308	3,500	3,154	3,808	
NRR / tertbg/ unsur	0,380	0,380	0,376	0,440	0,380	0,367	0,389	0,350	0,423	
								*)	**)	
IKM Unit Pelayanan								**3,484**	**87,199**	

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur terisi = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT : 87,199 (BAIK)

Hasil Rekapitulasi

Nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan yang terdiri dari nilai rata-rata usur pelayanan, nilai indeks pelayanan dan pengujian kualitas data (mutu) dengan hasil rekapitulasi sebagai berikut :

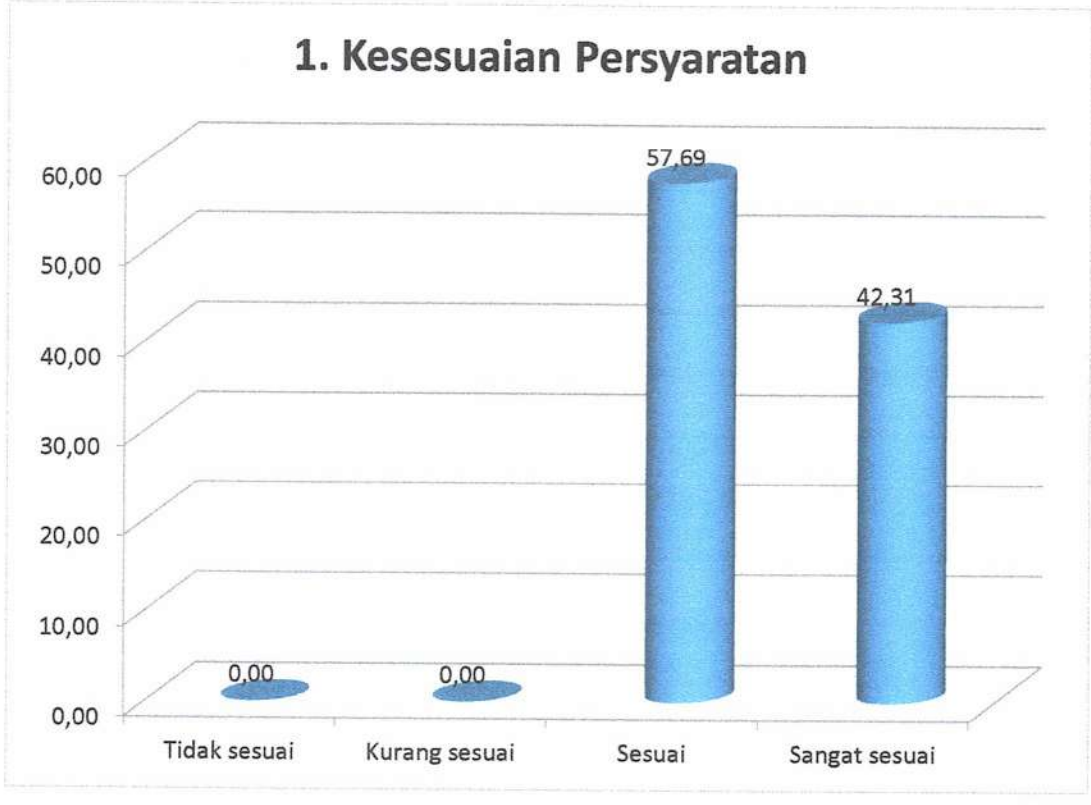
NO.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,423	86	B	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,423	86	B	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,385	85	B	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	100	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,423	85,6	B	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,308	83	B	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,500	88	B	Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,154	79	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,808	95	A	Sangat Baik
HASIL SKM / NILAI SKM		**3,491**	**87,51**	**B**	**Baik**

C. Saran Perbaikan dari Responden

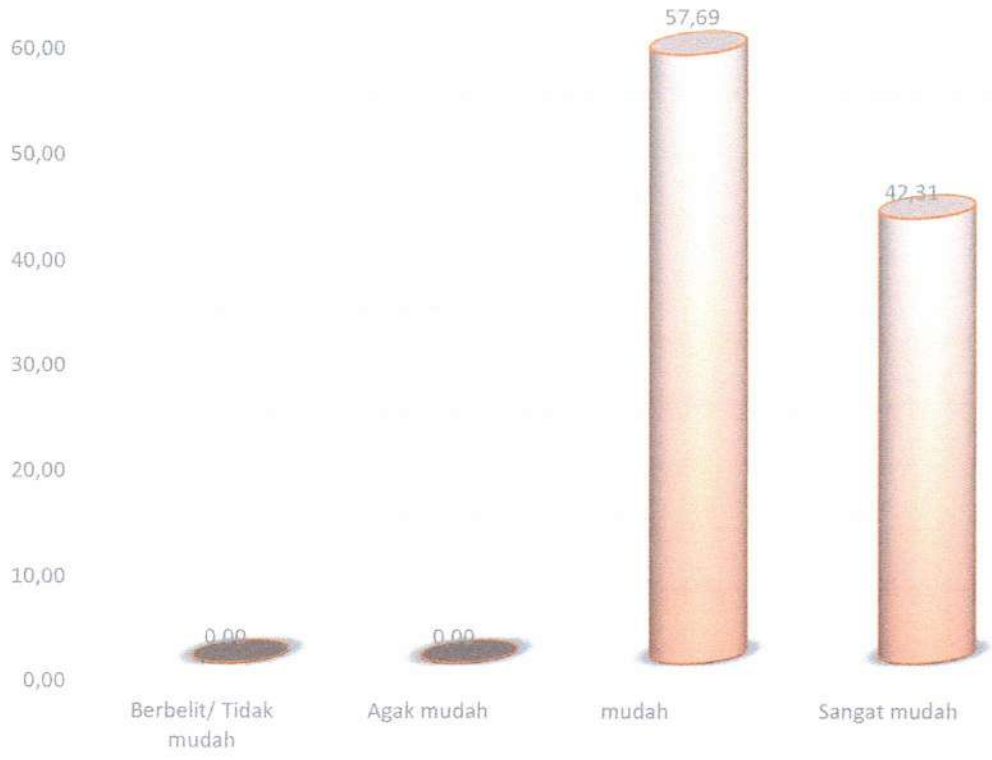
Saran perbaikan yang disampaikan responden melalui kuesioner dan wawancara adalah yang terkait dengan unsur pelayanan kualitas sarana dan prasarana dimana diharapkan adanya peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan dan peningkatan kompetensi petugas pada Dinas Keluatan dan Perikanan.

D. Hasil Analisa

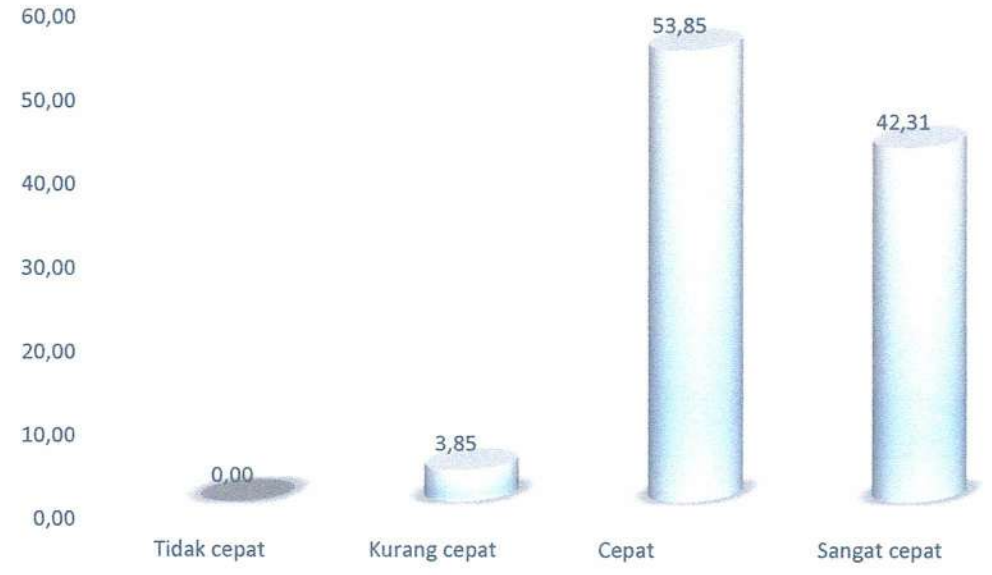
Untuk lebih memahami setiap umur pelayanan akan ditampilkan dalam bentuk grafik dari masing-masing unsur yang disurvei



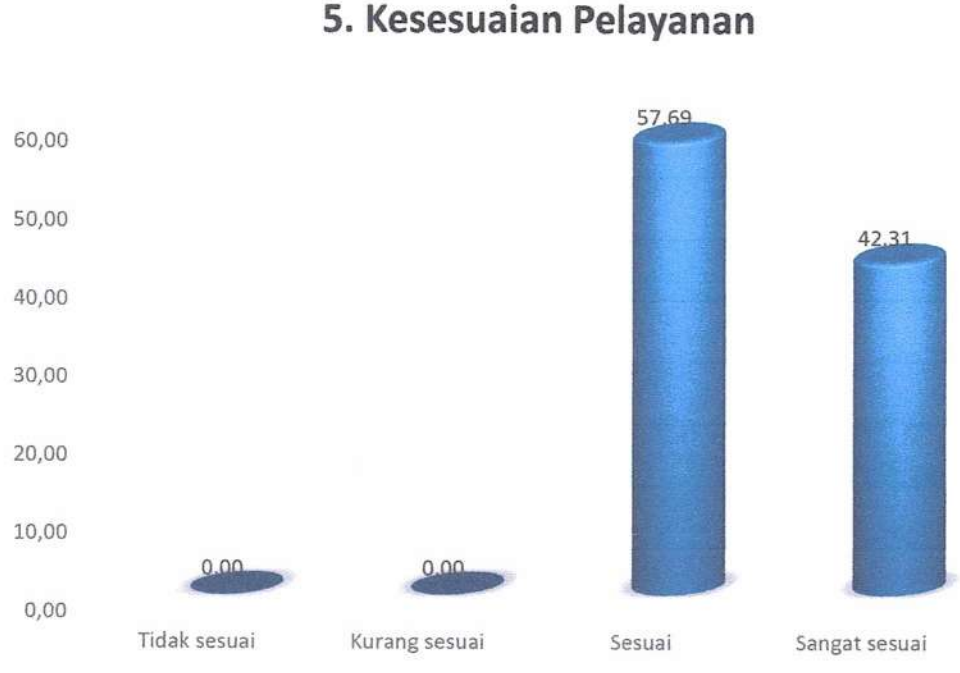
2. Prosedur Pelayanan

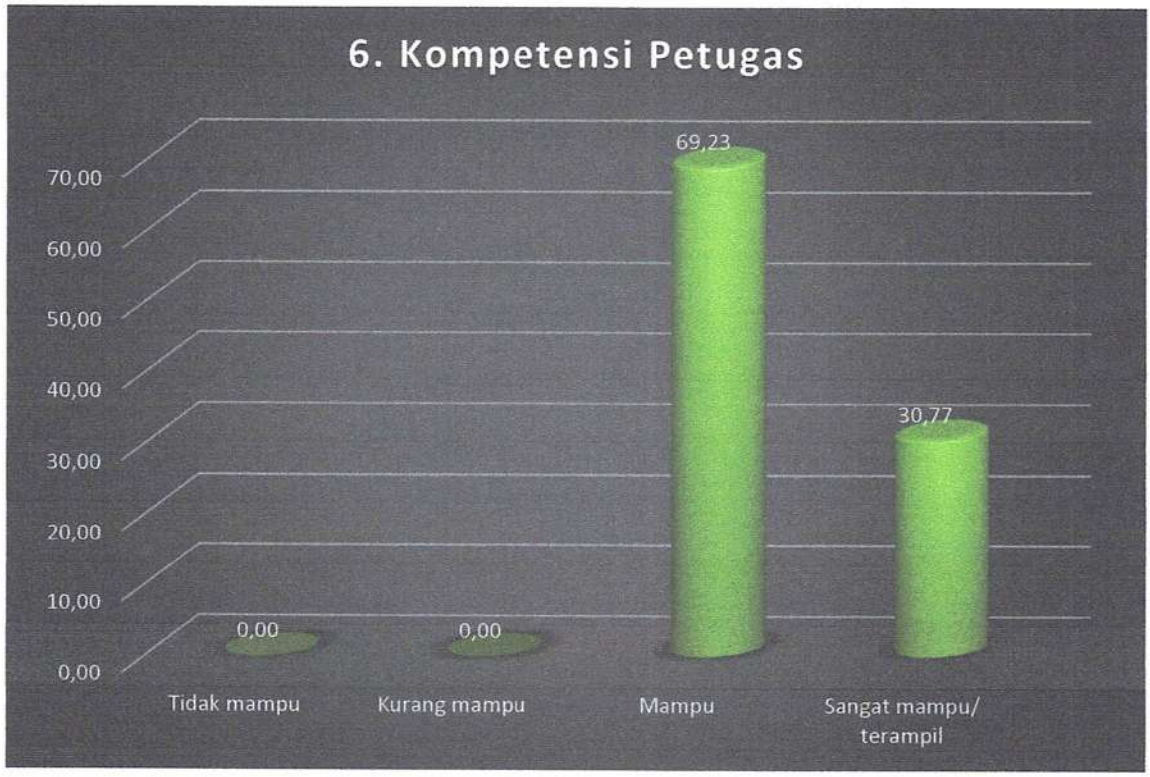


3.Kecepatan Pelayanan



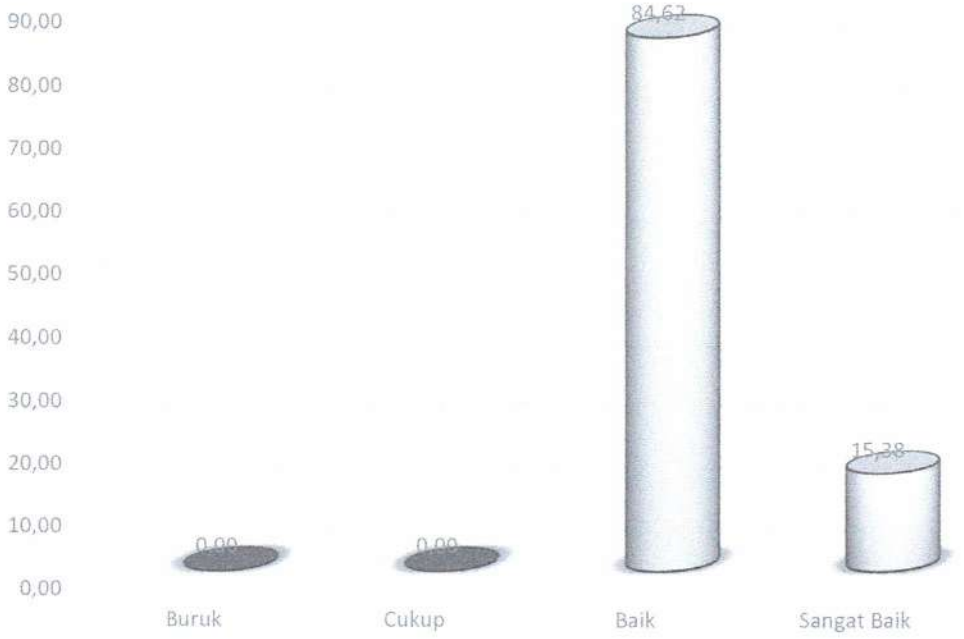
4. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
100,00
90,00
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
100; 0,00
0,00
0,00
100,00
Sangat Mahal
Cukup Mahal
Murah
Gratis


5. Kesesuaian Pelayanan
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
57,69
42,31
Tidak sesuai
Kurang sesuai
Sesuai
Sangat sesuai

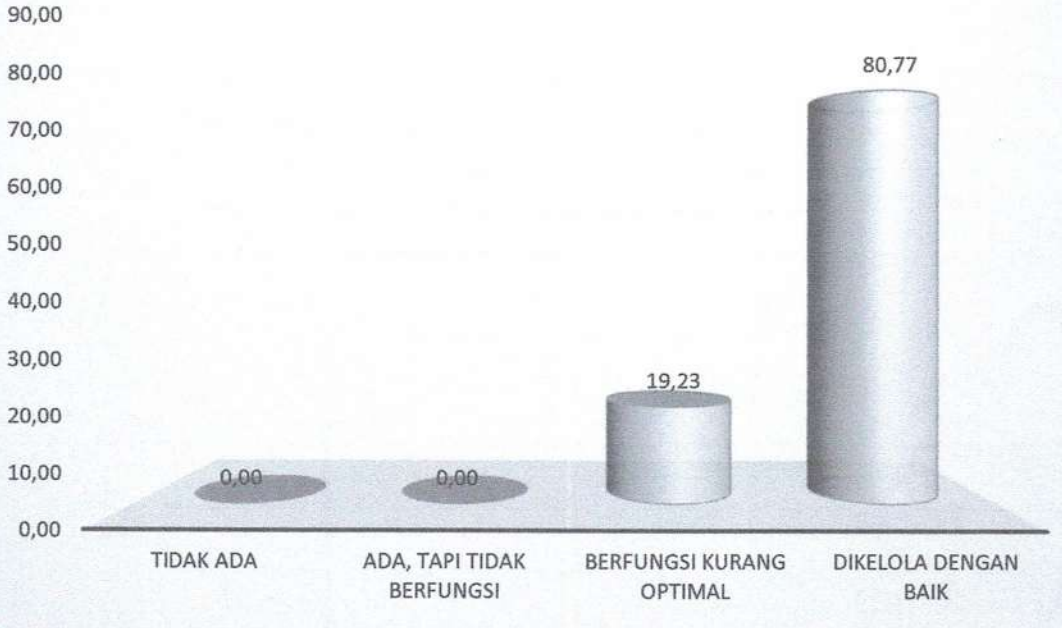

6. Kompetensi Petugas
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
69,23
30,77
Tidak mampu
Kurang mampu
Mampu
Sangat mampu/ terampil

7. Perilaku Petugas Pelayanan
50,00
45,00
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
0,00
0,00
50,00
50,00
Tidak sopan/ramah
Kurang sopan/ramah
Sopan/ramah
Sangat Sopan/ramah

8. Kualitas Sarana dan Prasarana



9. Penanganan Pengaduan



Berdasrarkan hasil analisa data survei kepausan masyrakat di atas, rencana tindak lanjut perbaikan akan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang nilai IKM paling rendah. Adapun rencana tindak lanjut sebagai berikut :

NO.	Prioritas Unsur	Nilai IKM	Keluhan/ Saran	Program / kegiatan	Waktu (tahun)	Penanggung Jawab
1.	Kualitas Sarana dan Prasarana	79	Perlu ditingkatkan	Peningkatan Sarpras perlengkapan kantor	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
2.	Kompetensi Petugas	83	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
3.	Kecepatan Pelayanan	88	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek Evaluasi SOP	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
4.	Kesesuaian Pelayanan	85,6	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2020	Tim Pelayanan Publik DKP
5.	Kesesuaian Persyaratan	86	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2020	Tim Pelayanan Publik DKP
6.	Prosedur Pelayanan	86	Perlu ditingkatkan	Evaluasi SOP	2020	Tim Pelayanan Publik DKP
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	88	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek, Sosialisasi	2021	Tim Pelayanan Publik DKP
8.	Penanganan Pengaduan	95	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2020	Tim Pelayanan Publik DKP
9.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	100	Dipertahan-kan	Pembinaan	2020	Tim Pelayanan Publik DKP

BAB III
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat semester I Tahun 2020 Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada interval 3,103 s/d 3,897 atau kinerja pelayanan baik s/d sangat baik

Nilai yang sangat baik, perlu dipertahankan, meliputi unsur pelayanan :

1. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
2. Penanganan Pengaduan
3. Kecepatan Pelayanan
4. Kesesuaian Pelayanan
5. Kesesuaian persyaratan
6. Prosesur pelayanan
7. Prilaku Petugas pelayanan

Apabila di bandingkan antara hasil survei kepada masyarakat semester I Tahun 2020 maka terdapat peningkatan nilai IKM, dimana pada semester I tahun 2020 sebesar 86,791 dan smester II Tahun 2020 87,199

B. Saran

Perlu ada peningkatan sumber daya manusia berupa Sosialisasi, Diklat atau Bimbingan Teknis kepada petugas pelayan publik dan petugas penyusun laporan survei kepuasan masyarakat di OPD khusnya Dinas Kelautan dan Perikanan sebagai penyelenggara pelayanan publik.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PELAYNAN PUBLIK
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BULAN JULI S/D DESEMBER 2020

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ..1..	Tanggal Survei : 2-7-2020			Nama :
Umur	..45.. Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
	✓			
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 2	Tanggal Survey : 3 - 7 - 2020			Nama :
Umur : 32	Tahun			
Jenis Kelamin :	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan :	1. SD / MI kepawar 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama :	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum, kesuluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
		✓		

Jenis layanan yang diterima :

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

* Keterangan : P = Nilai persepsi pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

- Pelayanan data Sudah baik.
- Masukan kami Untuk data mungkin perlu di update.
- Harapan kami Pasa mendapakan data

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ...3...	Tanggal Survei : 13 Juli 2020			Nama :
Umur	...20... Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK ✓	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

-

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 4	Tanggal Survei : 14-7-2020			Nama :
Umur	20 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
	1			
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 5	Tanggal Survei : 7-8-2020			Nama :
Umur	....66..... Tahun			
Jenis Kelamin	(1.) Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3.) SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta (6.) Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 16	Tanggal Survei : 13-8-2020			Nama :
Umur	..45.. Tahun			
Jenis Kelamin	(1) Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3) SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
		(2)		
Jenis layanan yang diterima :				

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

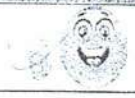
*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ..7..	Tanggal Survei : 10-8-2020			Nama :
Umur	..47.. Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
				
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ..8..	Tanggal Survei : 27-8-2020			Nama :
Umur	..40.. Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ...9..... Tanggal Survei : 18 Sept 2020				Nama :
Umur	...25... Tahun			
Jenis Kelamin	(1) Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 (5) D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	(1) PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum kesesuaian menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK

Jenis layanan yang diterima :

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

- Lanjutkan dan tingkatkan
- Tambahkan WiFi

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 10	Tanggal Survei : 21-9-2020			Nama :
Umur	25 ..... Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden	11 Tanggal Survey 23/9/2020			Nama :
Umur	26 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki (2) Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 (5) D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS (2) Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/bentang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum kesesuaian menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	[illegible]
		✓		

Jenis layanan yang diterima : Memperoleh salinan informasi penyelesaian

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ..12..	Tanggal Survei : 8 oktober 2020			Nama :
Umur	21 ..... Tanun			
Jenis Kelamin	✓ 1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat ✓ 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga ✓ 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

. . .

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 13 ..... Tanggal Survei : 6-10-2020			☐☐☐	Nama :
Umur	..... 28 ..... Tahun		☐☐	
Jenis Kelamin	(1.) Laki – Laki 2. Perempuan		☐	NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3.) SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3	☐	Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta (6.) Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya	☐	

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	(BAIK)	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

-

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 14	Tanggal Survei : 16 oktober 2021			Nama :
Umur	21 Tahun (Tim 3 orang)			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 15	Tanggal Survei : 21 – 10 – 2020			Nama :
Umur	20 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki (2) Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3) SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga (8) Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

	P*)		
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai (c) Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu (c) Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah (c) Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah (c) Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat (c) Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup (c) Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah (d) Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi (c) Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai (d) Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

. . .

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 16	Tanggal Survei : 12 - 11 - 2020			Nama :
Umur	....21.... Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki (2.) Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3.) SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga (8.) Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		Data lain :

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 17	Tanggal Survei : 20-11-2020			Nama :
Umur	29 Tahun			
Jenis Kelamin	(1.) Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3.) SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta (6.) Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	(BAIK)	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ....18.....	Tanggal Survei :			Nama :
Umur	....21..... Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki (2.) Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3.) SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga (8.) Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Saran saya agar pelayanan selalu dijaga dan lebih di tingkatkan ~~[illegible]~~ supaya tamu bisa nyaman dan puas dengan pelayanan yang di berikan di Dinas Kelautan dan Perikanan.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 19	Tanggal Survei : 2 Desember 2020			Nama :
Umur	..50.. Tahun			
Jenis Kelamin	(1.) Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3.) SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta (6.) Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	(BAIK)	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 20	Tanggal Survei : 7 Desember 2020			Nama :
Umur	22 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki (2) Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3.) SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga (8.) Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
	✓			
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Harapan saya semoga pelayanan publik di dinas ini semakin baik kedepannya.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 21	Tanggal Survei : 28 – 12 – 2020			Nama :
Umur	44 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
		✓		
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 22	Tanggal Survei : 21 Oktober 2020			Nama :
Umur	20 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki (2) Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (3) SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga (8) Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai (d) Sangat sesuai	 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu (c) Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah (d) Sangat mudah	 1 2 3 4	7. Bagamana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah (d) Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat (d) Sangat cepat	 1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup (c) Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah (d) Gratis / tanpa biaya	 1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti (d) Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai (d) Sangat sesuai	 1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ...23.....	Tanggal Survei : 22-12-2024			Nama :
Umur	...31..... Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki (2) Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	(4) D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	(5) Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

	P*)		
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagamana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : 24	Tanggal Survei : 28 - 12 - 2020			Nama :
Umur	39 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

-

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ..25.....	Tanggal Survei : 29 - Nov 2020			Nama :
Umur	..39..... Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki (X) 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat (X) 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	(X) 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
	(X)			
Jenis layanan yang diterima :				

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai (X) c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu (X) c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah (X) c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagamana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah (X) d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurangcepat c. Cepat (X) d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup (X) c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah (X) d. Gratis / tanpa biaya	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti (X) d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai (X) c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ...26.....	Tanggal Survei : 29 - 12 - 2020			Nama :
Umur	..32.... Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D-1 / D-2 / D-3 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. TNI / POLRI 4. Pegawai BUMN / BUMD	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Lainnya		

III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
	✓			
Jenis layanan yang diterima :				

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

*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

Jalan Sutan Syahrir No. 16 Telp. (0561) 732521 Fax. (0561) 766073

Website : http://dislautkan.kalbarprov.go.id e-mail : dkp@kalbarprov.go.id

P O N T I A N A K

Kode Pos : 78116

Pontianak, 8 Februari 2021

Kepada

Yth. Gubernur Kalimantan Barat
Up. Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Kalimantan Barat
di -
Pontianak

SURAT PENGANTAR

Nomor : 523.045.2/108 /DKP-Sekr.1

NO	JENIS SURAT YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1	*2*	*3*	*4*
1.	Penyampaian Laporan Survai Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2020 Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat. (dalam bentuk Hardcopy dan Softcopy melalui e-mail)	1 (satu) berkas	Disampaikan dengan hormat sebagai Bahan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan
Provinsi Kalimantan Barat,

Ir. HERTI HERAWATI, MMA
Pembina Utama Muda
NIP. 19680725 199303 2 003