LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Semester II Tahun 2021
(Juli s/d Desember)

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Alamat : Jalan Sutan Syahrir No. 16
Telp : Telp. (0561) 732521
Websi : 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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik . 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, Prosedur Pelayanan dan Kompetensi Petugas, sedangkan untuk 6 unsur pelayanan lainnya perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat semester I Tahun 2021 dengan IKM sebesar 88,467 mengalami peningkatan pada semester II di tahun 2021 dimana hasil survei yang telah dilaksanakan terhadap pelayanan publik dari bulan Juli s/d Desember 2021, IKM sebesar 88,800 atau katagori SANGAT 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 2021 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 penyempurnaan pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Kepada semua pihak yang telah membantu pada saat pelaksanaan kegiatan survei dan penyusunan laporan pelaksanaan SKM ini kami ucapkan terima kasih.

Pontianak, Januari 2022
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 4
F. Tim Survei Kepuasan 5
G. Jadwal Pelaksanaan Survei 5

BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM 6
A. Profil dan Data Responden 6
B. Data Kuesioner dan Hasil Perhitungan SKM 7
C. Saran dan Perbaikan dari Responden 9
D. Hasil Analisa 10

BAB III PENUTUP 16
A. Kesimpulan 16
B. Saran 16
LAMPIRAN 17

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih dihadapkan dengan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara lisan, tertulis serta 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 yang harus dilakukan dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diberikan instansi pemerintah dengan 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 masih perlu diperbaiki dan 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 sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat juga digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kaliamantan Barat.
2. Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik„ serta untuk mendapatkan umpan batik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja / kualitas pelayanan pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, juga sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan,

D. Profil Organisasi dan Sumberdaya Aparatur

1. Profil Organisasi

Dinas Kelautn dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor II Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

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 Telp (0561) 732521 Kelurahan Sungai Bangkong, Kecamatan Pontianak Kota, Kota Pontianak.

2 . Sumber Daya Aparatur

Sumber Daya Manusia pada Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantana Barat sampai bulan Desember 2021 berjumlah 77 orang dengan rinsian sebagai berikut :

SDM Dinas Kelautan Dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan, Pangkat Dan Golongan Serta Jumlah Pejabat Struktural dan Fungsional (s/d Desember 2021)

KUALIFIKASI PENDIDIKAN	JUMLAH PERSONIL		PANGKAT GOLONGAN	JUMLAH PERSONIL		STRUKTURAL/ FUNGSIONAL	JUMLAH PERSONIL	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	9
S2	13	Orang	Pembina Utama	-	Orang	Esselon II/a	1	Orang
S1 / DIV	42	Orang	Pembina Utama Muda	1	Orang	Esselon III/a	5	Orang
DIPLOMA III	9	Orang	Pembina Tingkat I	5	Orang	Esselon IV/a	15	Orang
DIPLOMA II	-	Orang	Pembina	7	Orang	Fungsional Pengawas Perikanan	7	Orang
SMA/SMK	13	Orang	Penata Tingkat I	23	Orang	Fungsional Umum/ Pelaksana	46	Orang
SMP	-	Orang	Penata	4	Orang	Arsiparis	1	Orang
SD	-	Orang	Penata Muda Tingkat I	11	Orang	Pengendali Hama dan Penyakit ikan	1	Orang
			Penata Muda	12	Orang	Pengelola Ruang Laut dan Pesisir	1	Orang
			Pengatur Tingkat I	13	Orang			Orang
			Pengatur	1	Orang			
JUMLAH	**77**	**Orang**	**JUMLAH**	**77**	**Orang**	**JUMLAH**	**77**	**Orang**

E. Metode

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 2021 jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 28 untuk 28 responden dan yang diisi dan dikembalikan sebanyak 24 kuesioner, selanjutnya data 24 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 2021 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. Syarifah Nurmalawati, S.Pi
		7. Harry Frediansyah, S.Pi
		8. Sutrisno, S.Pi
		9. Dedy Setiadi, S.Sos

G. Jadwal Pelaksanaan Survei

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

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, pegawai swasta dan PNS. Adapun profil responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, umur dan pekerjaan sebagai berikut :

Nomor Responden	L / P	Pendidikan	Umur (Tahun)	Pekerjaan
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1.	L	S1	27	Lainnya
2.	L	S1	34	PNS
3.	L	D3	31	PNS
4.	P	S1	45	Pegawai Instansi
5.	L	S1	50	Pegawai Swasta
6.	L	S1	47	Wiraswasta
7.	P	D3	36	Pegawai BUMN
8.	L	S1	43	Pegawai Instansi
9.	L	S1	51	Wiraswasta
10.	L	S1	28	Pegawai Swasta
11.	P	SMA	18	Pelajar / Mahasiswa
12.	L	S1	53	Wiraswasta
13.	P	S1	45	PNS
14.	P	S1	32	Pegawai Swasta
15.	L	D3	21	Pegawai Swasta
16.	L	S1	39	PNS
17.	L	S1	43	PNS
18.	L	S1	29	TNI / POLRI

19.	P	S1	40	PNS
20.	L	SMA	53	Pegawai Swasta
21.	P	D3	31	Wiraswasta
22.	P	SMA	29	Pegawai Swasta
23	L	SMA	33	Wiraswasta
24	L	SMA	50	Pegawai Swasta

B. Data Kuesioner dan Hasil Perhitungan SKM

Hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2021 dari 24 kuesioner diperoleh nilai masing-masing unsur pelayanan sebagaimana tabel di bawah ini :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
6	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
10	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
15	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
17	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
19	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
20	4	3	4	4	3	3	4	3	4	

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	86	82	84	96	83	80	87	78	92	
NRR / Unsur	3,583	3,417	3,500	4,000	3,458	3,333	3,625	3,250	3,833	
NRR tertbg/ unsur	0,398	0,379	0,389	0,444	0,384	0,370	0,402	0,361	0,426	
IKM Unit pelayanan								*) **3,552**	**) **88,800**	

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 = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT : 88,800
(SANGAT 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 :

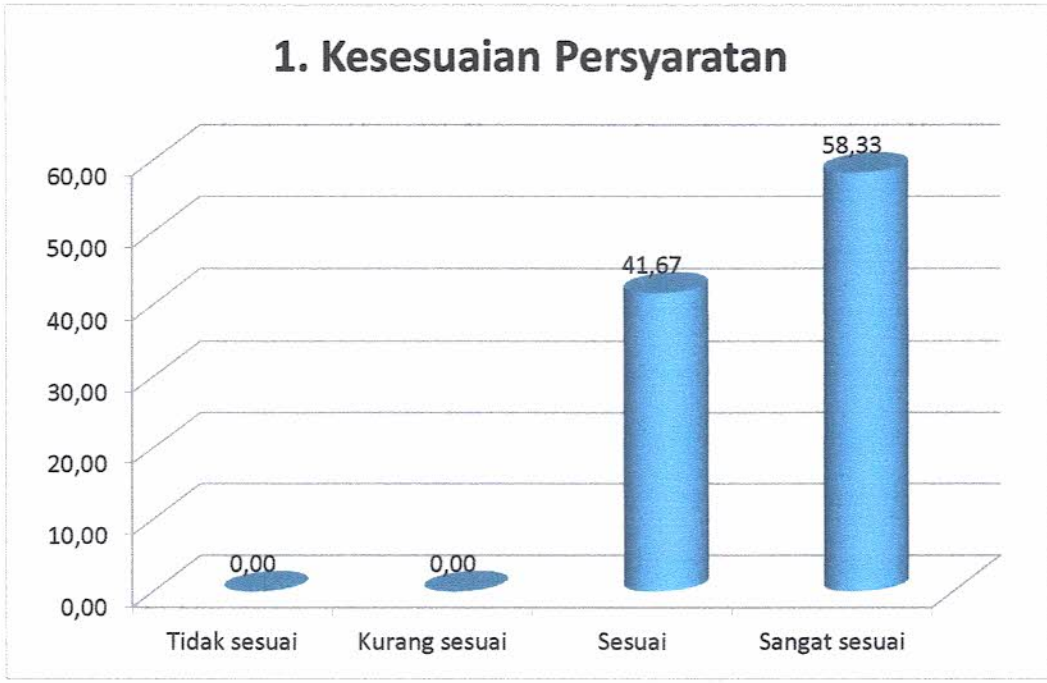
NO.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM	MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,583	90	A	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,417	85	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,500	88	A	Sangat Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	4,000	100	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,458	86,5	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,333	83	B	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,625	91	A	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,250	81	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,833	96	A	Sangat Baik
HASIL SKM / NILAI SKM		**3,550**	**89**	**A**	**Sangat 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

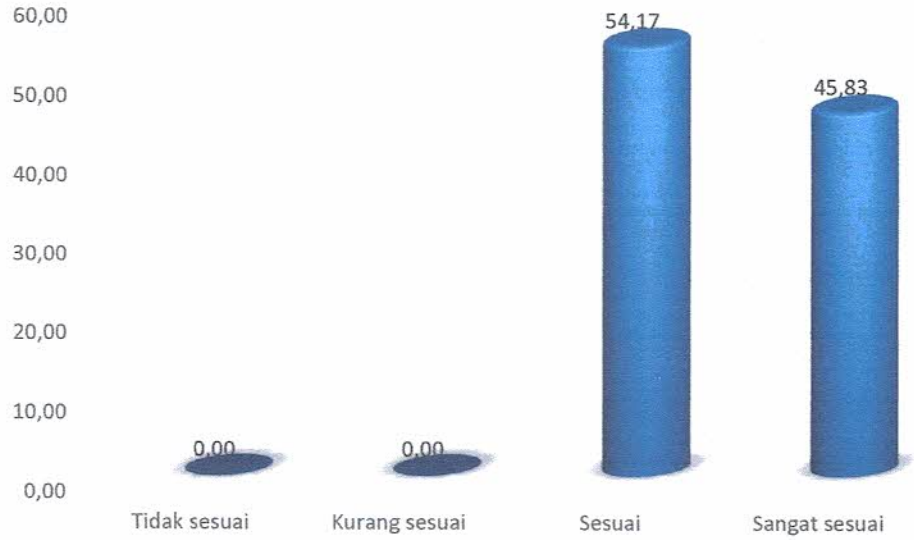
Untuk lebih memahami nilai dari setiap unsur pelayanan akan ditampilkan dalam bentuk grafik dari masing-masing unsur yang disurvei



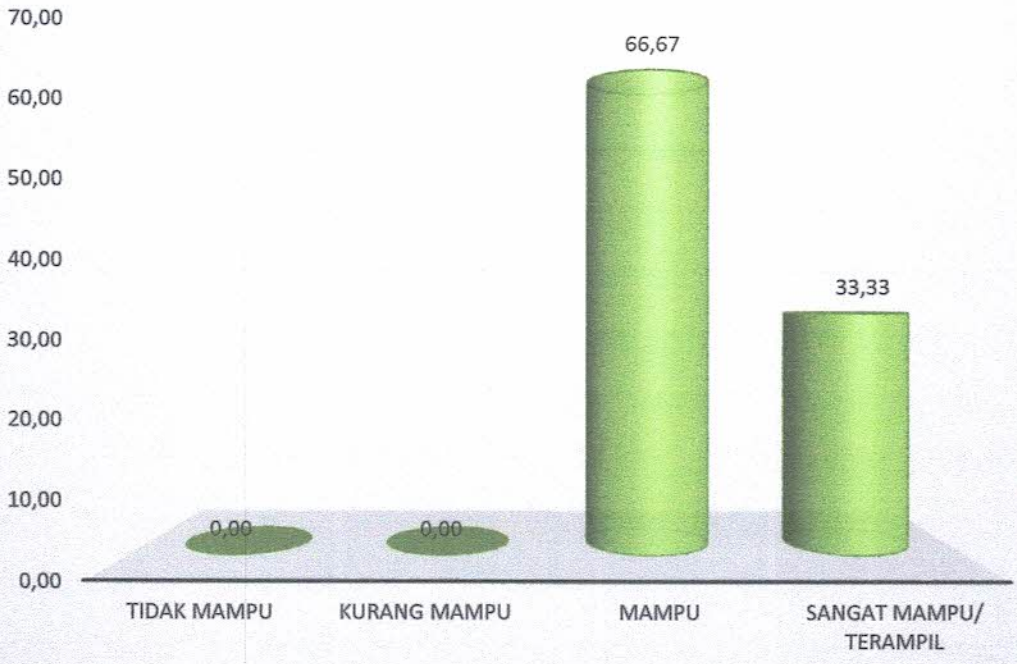
3. Kecepatan Pelayanan
50,00
45,00
40,00
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
0,00
0,00
50,00
50,00
Tidak cepat
Kurang cepat
Cepat
Sangat cepat

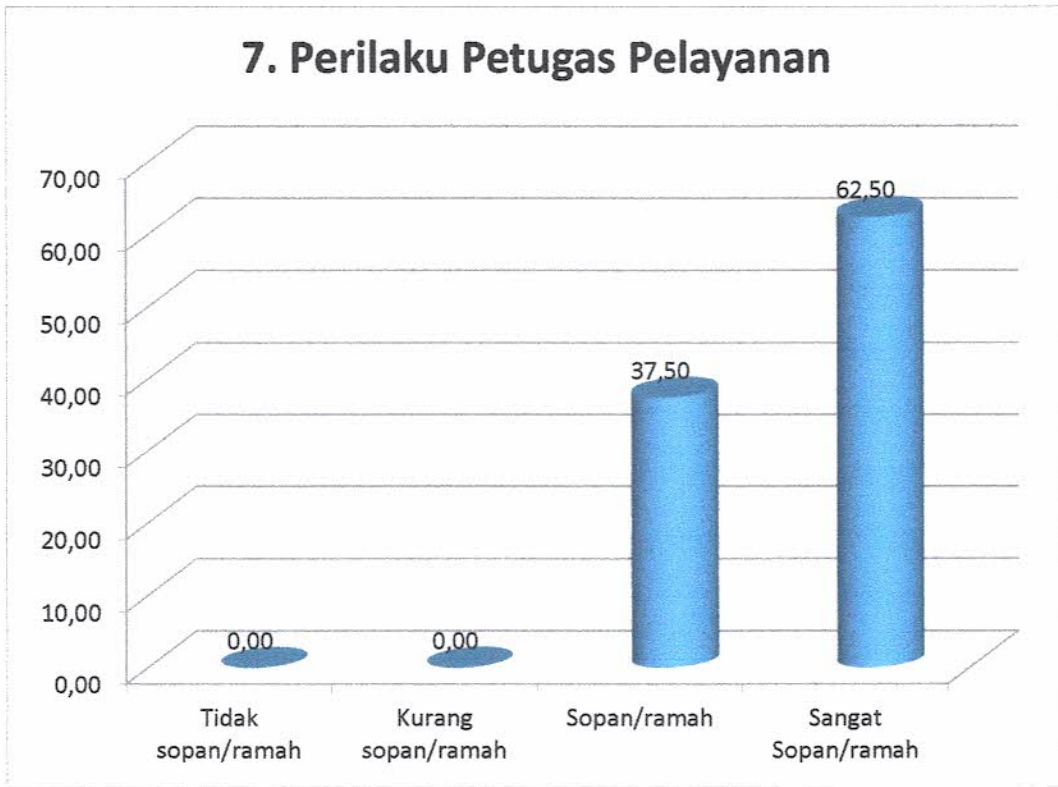
4. Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
100,00
90,00
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
0,00
100,00
Sangat Mahal
Cukup Mahal
Murah
Gratis

5. Kesesuaian Pelayanan

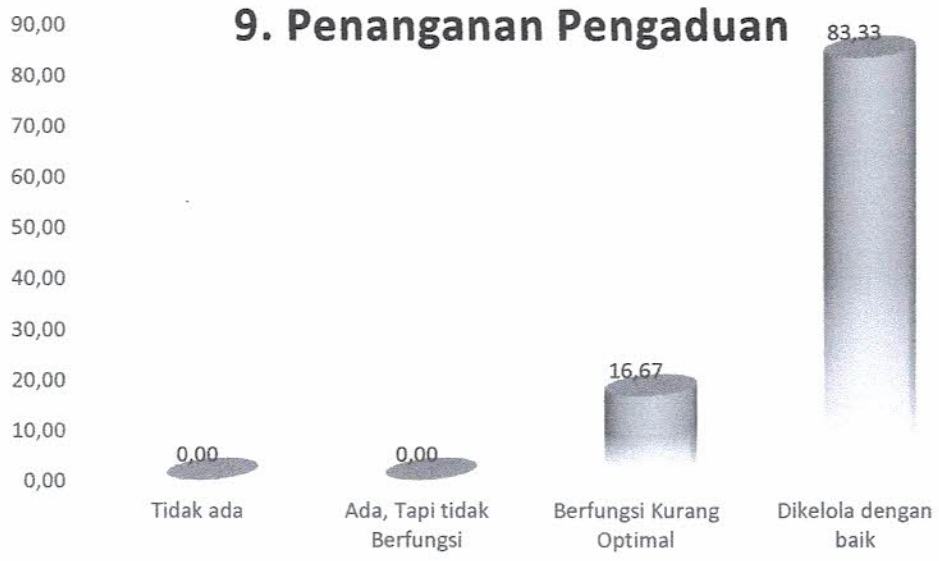


6. Kompetensi Petugas




7. Perilaku Petugas Pelayanan
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
37,50
62,50
Tidak sopan/ramah
Kurang sopan/ramah
Sopan/ramah
Sangat Sopan/ramah

8. Sarana dan Prasarana
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
75,00
25,00
Buruk
Cukup
Baik
Sangat Baik


9. Penanganan Pengaduan
90,00
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
0,00
0,00
16,67
83,33
Tidak ada
Ada, Tapi tidak Berfungsi
Berfungsi Kurang Optimal
Dikelola dengan baik

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	81	Perlu ditingkatkan	Peningkatan Kualitas Sapras Kantor	2022	Tim Pelayanan Publik DsKP
2.	Kompetensi Petugas	83	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek dan Sosialisasi	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
3.	Prosedur Pelayanan	85	Perlu ditingkatkan	Revisi SOP Menyesuaikan Peraturan Baru	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
4.	Kesesuaian Pelayanan	86,5	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
5.	Kecepatan Pelayanan	88	Perlu ditingkatkan	Revisi SOP Menyesuaikan Peraturan Baru	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
6.	Kesesuaian Persyaratan	90	Perlu ditingkatkan	Evaluasi Standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	91	Perlu ditingkatkan	Diklat, Bimtek dan Sosialisasi	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
8.	Penanganan Pengaduan	96	Perlu ditingkatkan	Evaluasi standar Pelayanan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP
9.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	100	Dipertahan-kan	Dipertahankan	2022	Tim Pelayanan Publik DKP

BAB III
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat semester II Tahun 2021 Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, nilai rata-rata unsur pelayanan berada pada interval 3,250 s/d 4000 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. Prilaku Petugas Pelayanan
4. Kesesuaian Persyaratan
5. Kecepatan Pelayanan
6. Kesesuain Pelayanan
7. Prosedur Pelayanan

Nilai baik perlu peningkatan, meliput unsur :

1. Kopetensi Petugas
2. Kualitas Sarana dan Prasarana

Apabila di bandingkan antara hasil survei kepada masyarakat semester I dan semester II Tahun 2021 maka terdapat peningkatan nilai IKM, dimana pada semester I Tahun 2021 88,467 dan semester II tahun 2021 sebesar 88,800.

B. Saran

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

LAMPIRAN

DOKUMENTASI PELAYNAN PUBLIK

DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BULAN JULI S/D DESEMBER 2021

CONTOH FORMAT PUBLIKASI HASIL SKM / NILAI IKM DI RUANG PELAYANAN MAUPUN PADA SISTEM INFORMASI / PAPAN INFORMASI

PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SMESTER II / TAHUN 2021
Periode Survei : (1 Juli s.d. 31 Desember)

NILAI IKM :

88,800

MUTU PELAYANAN :
A
KINERJA PELAYANAN :
SANGAT BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN : BIDANG KELAUTAN DAN PERIKANAN

RESPONDEN

JUMLAH : 24 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 16 ORANG ; **P = 8** ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 th : 1 orang	SD / MI : - orang	PNS : 6 orang
19 – 25 th : 1 orang	SMP / MTs : - orang	TNI / POLRI : 1 orang
26 – 35 th : 10 orang	SMA/K/ MA : 5 orang	Peg. Swasta : 11 orang
36 – 45 th : 6 orang	D-1/ D-3 : 4 orang	Wiraswasta/Usahawan: 4 orang
46 – 55 th : 6 orang	D-4 / S-1 : 15 orang	Pelajar/Mahasiswa : 1 orang
≥ 56 th : orang	≥ S-2 : - orang	Lainnya : 1 orang

1/7 - 2021

FORMULIR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

ALAMAT DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
Jalan : Sutan Syahrir No.16
Kelurahan : Sungai Bangkong
Kecamatan : Pontianak Kota
Telepon : (0561) 732521
Whatsapp : 0821 5171 4514
E-Mail : dkp@kalbarprov.go.id
Webside : http://dislautkan.kalbarprov.go.id
Kode Pos : 78116

Judul Tanpa Judul

Formulir Survey Kepuasan Masyarakat sebagai penilaian terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kami mohon bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat mengisi formulir ini dan atas partisipasinya diucapkan terima kasih.

Tempat Tanggal Lahir *

Pontianak, 1 November 1994 (27 Tahun)

Jenis Kelamin * *

- (●) Laki - Laki
- ( ) Perempuan

Pendidikan *

- ( ) SLTA
- ( ) D-3/D-4
- (●) S-1
- ( ) S-2
- ( ) S-3
- ( ) Yang lain:

Pekerjaan Utama *

- ○ PNS/TNI/POLRI
- ○ Pegawai Instansi Pemerintah
- ○ Pegawai BUMN/BUMD
- ○ Pegawai Swasta
- ○ Wiraswasta/Wirausaha
- ○ Petani/Rumah Tangga
- ○ Pelajar/Mahasiswa
- ◉ Lainnya

Jenis Layanan yang pernah diajukan / dimohonkan ke Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalbar *

- ○ Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)
- ○ Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)
- ○ Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI)
- ○ Tanda Daftar Kapal Perikanan Untuk Nelayan
- ○ Persetujuan Pengadaan Kapal
- ○ Surat Izin Pengelolaan Peraian di Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil (SIPPWP3K)
- ○ Surat Izin Lokasi Perairan di Wilayah Pesisir dan Pulau - Pulau Kecil
- ◉ Yang lain: meminta data

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? *

- ○ Tidak Sesuai
- ○ Kurang Sesua
- ○ Sesuai
- ◉ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? *

- ( ) Tidak Mudah
- ( ) Kurang Mudah
- (•) Mudah
- ( ) Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu pelayanan apakah sesuai waktu yang ditentukan? *

- ( ) Selalu Tidak Tepat
- ( ) Kadang-kadang
- (•) Tepat Waktu
- ( ) Sangat Tepat

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditentukan? *

- ( ) Selalu tidak sesuai
- ( ) Kadang-kadang sesuai
- ( ) Sesuai/relative murah
- (•) Selalu sesaui / tanpa biaya.

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? *

- ( ) Tidak Sesuai
- ( ) Kurang Sesuai
- ( ) Sesuai
- (•) Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ○ Tidak kompeten/tidak mampu.
- ○ Kurang kompeten/kurang mampu
- ◉ Kompeten/mampu
- ○ Sangat kompeten/sangat mampu

Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ○ Tidak sopan dan tidak ramah
- ○ Kurang sopan dan kurang ramah
- ○ Sopan dan ramah
- ◉ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Anda terhadap tersedianya Maklumat Pelayanan dan bagaimana penerapannya? *

- ○ Tidak ada/tidak melihat
- ○ Ada tetapi tidak diterapkan
- ○ Diterapkan tetapi kurang maksimal
- ◉ Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik

Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan Website dan Kotak Saran? *

- ○ Tidak ada
- ○ Ada tetapi tidak berfungsi
- ○ Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjut
- ◉ Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti.

Berikan Saran atau Masukan guna peningkatan kualitas pelayanan yang kami berikan. * *

masukan dijaga kualitas nya agar setiap hari lebih baik lagi

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google

1/7 - 2022

FORMULIR SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

ALAMAT DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
PROVINSI KALIMANTAN BARAT
Jalan : Sutan Syahrir No.16
Kelurahan : Sungai Bangkong
Kecamatan : Pontianak Kota
Telepon : (0561) 732521
Whatsapp : 0821 5171 4514
E-Mail : dkp@kalbarprov.go.id
Webside : http://dislautkan.kalbarprov.go.id
Kode Pos : 78116

Judul Tanpa Judul

Formulir Survey Kepuasan Masyarakat sebagai penilaian terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kami mohon bantuan Bapak/Ibu kiranya dapat mengisi formulir ini dan atas partisipasinya diucapkan terima kasih.

Tempat Tanggal Lahir *

Pontianak, 20 September 1987 (34 tahun)

Jenis Kelamin * *

- (●) Laki - Laki
- ( ) Perempuan

Pendidikan *

- ( ) SLTA
- ( ) D-3/D-4
- (●) S-1
- ( ) S-2
- ( ) S-3
- ( ) Yang lain:

Pekerjaan Utama *

- (●) PNS/TNI/POLRI
- ( ) Pegawai Instansi Pemerintah
- ( ) Pegawai BUMN/BUMD
- ( ) Pegawai Swasta
- ( ) Wiraswasta/Wirausaha
- ( ) Petani/Rumah Tangga
- ( ) Pelajar/Mahasiswa
- ( ) Lainnya

Jenis Layanan yang pernah diajukan / dimohonkan ke Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalbar *

- ( ) Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)
- ( ) Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI)
- ( ) Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI)
- ( ) Tanda Daftar Kapal Perikanan Untuk Nelayan
- ( ) Persetujuan Pengadaan Kapal
- ( ) Surat Izin Pengelolaan Peraian di Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil (SIPPWP3K)
- ( ) Surat Izin Lokasi Perairan di Wilayah Pesisir dan Pulau - Pulau Kecil
- (●) Yang lain: Permintaan Data

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? *

- ( ) Tidak Sesuai
- ( ) Kurang Sesua
- (●) Sesuai
- ( ) Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? *

- ( ) Tidak Mudah
- ( ) Kurang Mudah
- (•) Mudah
- ( ) Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu pelayanan apakah sesuai waktu yang ditentukan? *

- ( ) Selalu Tidak Tepat
- ( ) Kadang-kadang
- (•) Tepat Waktu
- ( ) Sangat Tepat

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditentukan? *

- ( ) Selalu tidak sesuai
- ( ) Kadang-kadang sesuai
- ( ) Sesuai/relative murah
- (•) Selalu sesaui / tanpa biaya.

Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? *

- ( ) Tidak Sesuai
- ( ) Kurang Sesuai
- ( ) Sesuai
- (•) Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ( ) Tidak kompeten/tidak mampu.
- ( ) Kurang kompeten/kurang mampu
- (•) Kompeten/mampu
- ( ) Sangat kompeten/sangat mampu

Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ( ) Tidak sopan dan tidak ramah
- ( ) Kurang sopan dan kurang ramah
- (•) Sopan dan ramah
- ( ) Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Anda terhadap tersedianya Maklumat Pelayanan dan bagaimana penerapannya? *

- ( ) Tidak ada/tidak melihat
- ( ) Ada tetapi tidak diterapkan
- ( ) Diterapkan tetapi kurang maksimal
- (•) Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik

Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan Website dan Kotak Saran? *

- ( ) Tidak ada
- ( ) Ada tetapi tidak berfungsi
- ( ) Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjut
- (•) Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti.

Berikan Saran atau Masukan guna peningkatan kualitas pelayanan yang kami berikan. *

Pelayanan yang diberikan Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat Telah Baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ...03.....	Tanggal Survei : 9-7-2021			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 ?		**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		3
	4	d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	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		

*) 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 : ..04.....	Tanggal Survei : 26 Juli 2021			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 ?		**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
	4		4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
(c.) Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

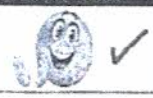
IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

4

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ..05..... Tanggal Survei : 12-8-2021				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	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. Kurangcepat	2
c. Cepat	3
(d.) Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
(d.) Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	3
(d.) Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4

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

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Sarana dan prasarana agar di Perhatikan

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ....06.....	Tanggal Survei : 19 – 8 – 2021			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	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. Kurangcepat	2
✓ c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
✓ d. Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	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 : ....07.....	Tanggal Survei : 30 – 8 – 2024			Nama :
Umur	...36... Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki – Laki X 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	X 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 X 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
X d. Sangat sesuai	4	X 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
X d. Sangat mudah	4	X 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	X c. Baik	3
X 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
X d. Gratis / tanpa biaya	3		3
	4	X Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	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		
X Sangat sesuai	4		

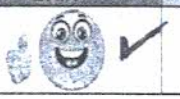
*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

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 : ...08.....	Tanggal Survei : 1 Sept 2021			Nama :
Umur	..43..... 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	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. Kurangcepat	2
c. Cepat	3
(d.) Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
(d.) Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
(c.) Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	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 : ...09.....	Tanggal Survei : 13-9-2021			Nama :
Umur	....51.... Tahun			
Jenis Kelamin	X 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 X 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 X 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
X Sangat sesuai	4	X 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
X Sangat mudah	4	X 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	X c. Baik	3
X 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
X Gratis / tanpa biaya	3		3
	4	X Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	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		
X Sangat sesuai	4		

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

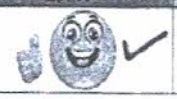
IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

9

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 – 2021			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	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. Kurangcepat	2
c. Cepat	3
(d) Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
(d) Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
(d) Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	3
	4

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

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

wifei ruang pelayanan kurang lancar

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ....11.....	Tanggal Survei : 30-9-2021		☐ ☐ ☐	Nama :
Umur	..18..... Tahun		☐ ☐	
Jenis Kelamin	X 1. Laki – Laki 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	5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Wirausaha 7. Petani / rumah tangga X 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	1
b. Kurang sesuai	2
X 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
X c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurangcepat	2
X c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
X d. Gratis / tanpa biaya	3
	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
X 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
X 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
X d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
X c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Tidak ada	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
X c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	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 : ....12.....	Tanggal Survei : 4 Okt 2021			Nama : NIP : Data lain :
Umur	....53..... Tahun			
Jenis Kelamin	✓ Laki – Laki 2. Perempuan			
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		

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		3
	4	✓ d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	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		

*) 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 : 13 - 10 - 2021			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	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. Kurangcepat	2
c. Cepat	3
✓ d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
✓ d. Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	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 : .....14.....	Tanggal Survei : 29 - 10 - 2021			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 ?	
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. Kurangcepat	2
✓c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
✓d. Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	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 : ...15.....	Tanggal Survei : 2 Nop 2021			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	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. Kurangcepat	2
✓ c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
✓ d. Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	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 : ...16.....	Tanggal Survei : 11-11-2021			Nama :
Umur	...39..... Tahun			
Jenis Kelamin	X 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 X D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	X 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		3
	4	✓ d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
✓ c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

16

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ...17.....	Tanggal Survei : 22 November 2021			Nama :
Umur	...43... Tahun			
Jenis Kelamin	X 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 X 5. D-4 / S-1 6. S-2 / Pend. Profesi 7. S-3		Data lain :
Pekerjaan Utama	X 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	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. Kurangcepat	2
✓ c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
✓ d. Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	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 : .....10.....	Tanggal Survei : 23 - 11 - 2021			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	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. Kurangcepat	2
✓ c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
✓ d. Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	3
✓ d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4

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

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Sarana & Prasarana perlu dilengkapi dengan kursi khusus ruang layanan

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : .....19.....	Tanggal Survei : 2-12-2021			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*)		
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		3
	4	✓ d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	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		

*) 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 : 6 Des 2021			Nama :
Umur	....53.... Tahun			
Jenis Kelamin	X Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat X 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 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	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. Kurangcepat	2
c. Cepat	3
✓ d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
✓ d. Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	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 : .....21.....	Tanggal Survei : 14 Des 2021			Nama :
Umur	.....37..... Tahun			
Jenis Kelamin	X Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	X 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 X 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	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. Kurangcepat	2
c. Cepat	3
✓ d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
✓ d. Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	3
✓ d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4

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

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Pengisian kuesioner secara online perlu sosialisasikan

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ...22.....	Tanggal Survei : 15-12-2021			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	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. Kurangcepat	2
c. Cepat	3
✓ d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
✓ d. Gratis / tanpa biaya	3
	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	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	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 : ..23....	Tanggal Survei : 20 - 12 - 2021			Nama :
Umur	....33.... Tahun			
Jenis Kelamin	X Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat X 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 X 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	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
X 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
X Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurangcepat	2
c. Cepat	3
X Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat mahal	
b. Cukup mahal	1
c. Murah	2
X Gratis / tanpa biaya	3
	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
X 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
X 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
X Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
X Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?	
a. Tidak ada	
b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	2
	3
X Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4

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

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

23

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data/pencacah
Nomor Responden : ....24....	Tanggal Survei : 21 – DES – 2021			Nama :
Umur	....50.... Tahun			
Jenis Kelamin	X Laki – Laki 2. Perempuan			NIP :
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat X 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 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
X Sangat sesuai	4	X 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
X Sangat mudah	4	X 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
X Sangat cepat	4	X 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
X Gratis / tanpa biaya	3		3
	4	X Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?		*) Keterangan : P = Nilai persepsi/pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
X Sangat sesuai	4		

IV. Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

Pelayan sudah baik, dipertahankan