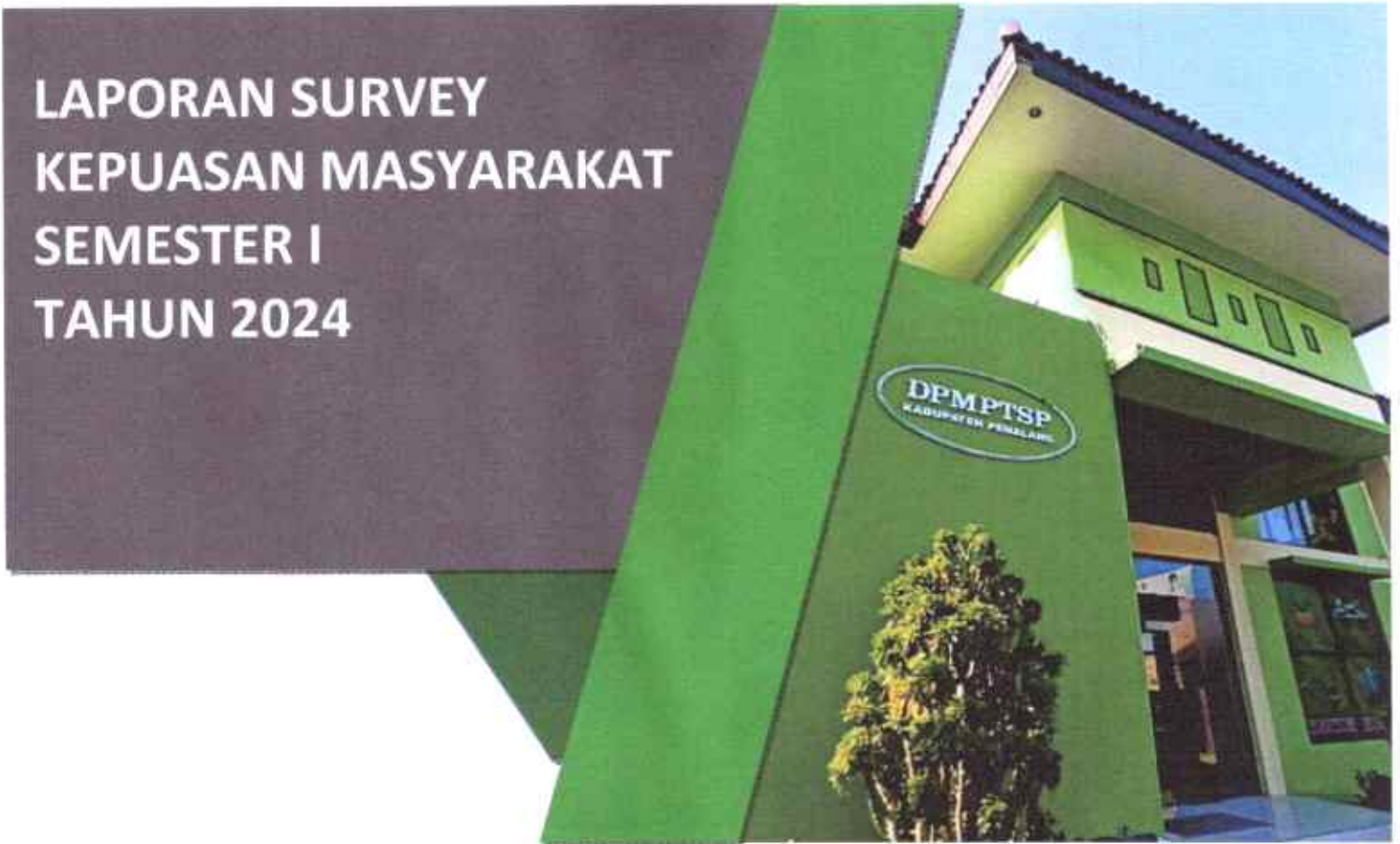


**LAPORAN SURVEY  
KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER I  
TAHUN 2024**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PEMALANG**

## Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2024 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 3 Juli 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PEMALANG



KHAERON, S.H., M.M.  
Pembina Muda  
NIP. 19680323 199003 1 012

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

### **B. Maksud**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



### **C. Tujuan**

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Semeeter I Tahun 2024;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### **D. Prinsip**

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

#### 1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

#### 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

#### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

#### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

#### 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

#### 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **E. Manfaat**

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

## **BAB II**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Unit Pelayanan**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 14 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang dan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

DPMPTSP merupakan unsur pelaksana pemerintahan bidang penanaman modal yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah dengan tugasnya yaitu :

- a. Sub urusan pengembangan iklim penanaman modal yaitu
  1. Penetapan pemberian fasilitas/insentif di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
  2. Pembuatan peta potensi investasi
- b. Sub urusan promosi penanaman modal yaitu penyelenggaraan promosi penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah,
- c. Sub urusan pelayanan penanaman modal yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu 1 (satu) pintu di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
- d. Sub urusan pengendalian pelaksanaan penanaman modal yaitu pengendalian pelaksanaan penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah,
- e. Sub urusan data dan Sistem Informasi Penanaman Modal yaitu Pengelolaan data dan informasi perizinan dan non perizinan yang terintegrasi pada tingkat Daerah.

Selain mempunyai tugas pokok tersebut DPMPTSP juga membantu Bupati melaksanakan Tugas Pembantuan



Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya mempunyai fungsi, sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya,
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya,
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

## **B. Metode Pelaksanaan**

### **1. Perencanaan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya pada Semester I tahun 2024 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

### **2. Tim Pelaksana Survei**

Tim pelaksana SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua.
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan Juni Tahun 2024.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Semester I Tahun 2024. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.



- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

#### 8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

#### 9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

#### 10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

- a. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
- b. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

#### 11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya, sehingga terstandarisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

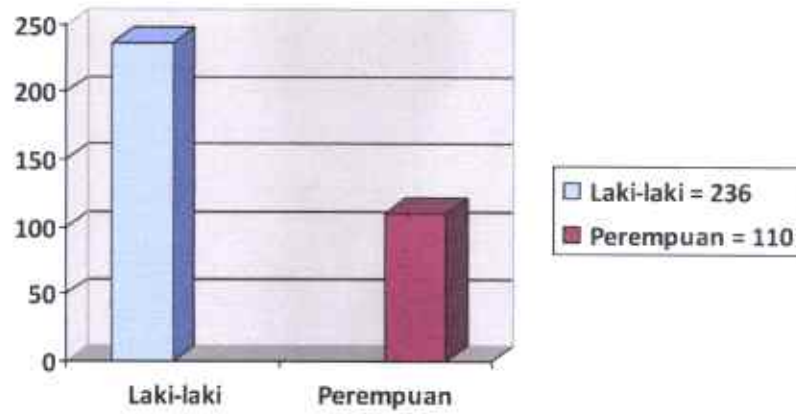
### **C. Analisis dan Pembahasan**

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya Semester I Tahun 2024 ini adalah pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya. Diperoleh 346 responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

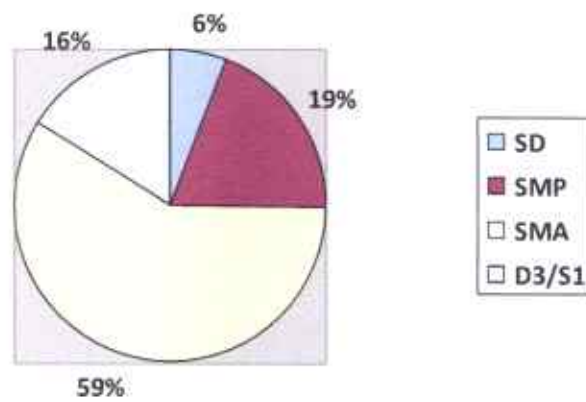
#### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya pada Semester I Tahun 2024 dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya berdasarkan jenis kelamin.



b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang berdasarkan Pendidikan.



Berdasarkan gambar diatas, mayoritas responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang berpendidikan lulusan SMA yaitu sebanyak 59 %, lulusan SD 6 %, lulusan SMP 19 %, sedangkan lulusan D3/S1 sebanyak 16 %.

## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2024, indeks per unsur pelayanan meliputi:





### 3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang sebagai instansi pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar semakin baik lagi.
- b. Dapat meningkatkan system aplikasi secara online guna kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan.
- c. Dapat memanfaatkan media informasi bagi Masyarakat sehingga Masyarakat mengetahui produk pelayanan, prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi

## BAB III PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Persyaratan	88.22	Baik
2	Prosedur	88.08	Baik
3	Waktu Pelayanan	87.57	Baik
4	Biaya/Tarif	93.35	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	87.79	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89.52	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.93	Baik
8	Sarana dan Prasarana	88.51	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	91.40	Sangat Baik
<b>IKM</b>		<b>89.06</b>	<b>Sangat Baik</b>

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik** Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya **masuk pada kategori A (Sangat Baik)**. Meskipun telah memperoleh predikat sangat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak

cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
  - a. Waktu penyelesaian pelayanan
  - b. Produk spesifikasi layanan
  - c. Sarana dan prasarana
  - d. Kompetensi pelaksana
  - e. Perilaku pelaksana

## **B. Saran**

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten berupa mempersingkat waktu pelayanan terutama untuk permohonan izin yang memerlukan cek lokasi;
2. Meningkatkan informasi/sosialisasi pelayanan perijinan sehingga pemohon izin lebih memahami tentang persyaratan dan prosedsur pelayanan perijinan serta sosialisasi tentang pelayanan perijinan bisa diakses secara online;
3. Meningkatkan sarana dan prasarana yang memadai untuk mewujudkan pelayanan yang prima dan kenyamanan pemohon izin, salah satunya dengan menyediakan kursi tunggu prioritas untuk difable, lansia dan ibu hamil;
4. Meningkatkan sarana dan prasarana dalam bidang teknologi informasi untuk mendukung dan mengimplementasikan PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko;
5. Meningkatkan kualitas pelayanan sehingga nilai yang sudah baik akan semakin baik.



### C. Rencana Tindak Lanjut

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Persyaratan	Rapat Review Persyaratan	TW III	Ketua Tim Substansi PTSP
2.	Prosedur	Review SOP	TW III	Ketua Tim Substansi PTSP
3.	Waktu	Review SOP	TW III	Ketua Tim Substansi PTSP
4.	Biaya	-	-	-
5.	Produk Spesifikasi	Review SOP	TW III	Ketua Tim Substansi PTSP
6.	Kompetensi Pelaksana	Staff Meeting dan Pembinaan	TW IV	Sekretaris Dinas
7.	Perilaku Pelaksana	Impementasi Budaya Kerja	TW IV	Sekretaris Dinas
8.	Sarana Prasarana	Peningkatan jumlah sarana dan prasarana	TW IV	Sekretaris Dinas
9.	Penanganan Pengaduan	Evaluasi Pengaduan	TW III	Sekretariat

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PADA UNIT PELAYANAN KABUPATEN PEMALANG  
TAHUN 202**

<b>NAMA UNIT PELAYANAN</b>	
----------------------------	--

**PETUNJUK PENGISIAN:**

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan **lingkari kode** angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan **melingkari** kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menangani!

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)				Diisi oleh Petugas	
Umur	..... tahun			□ □ □ □	
JenisKelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan		□	
Status Kawin	1. Belum Kawin	2. Kawin	3. Janda	4. Duda	□
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD 2. SD	3. SLTP 4. SLTA	5. D1-D2-D3 6. S-1/D4	7. S-2 ke Atas	□
Pekerjaan	1. Pelajar 2. Pedagang	3. Buruh 4. Wiraswasta	5. Petani 6. TNI/POLRI/PNS	7. PNS/BUMN/D 8. Lainnya.....	□

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN**

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di ? a. Tidak sederhana, b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	6. Bagaimana Kemampuan Petugas di ..... ? a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di ..... ? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di.....? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4	9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ? a. Belum Ada. b. Ada tapi kurang berfungsi. c. Berfungsi tapi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ? a. Tidak Memuaskan . b. Kurang Memuaskan . c. Memuaskan. d. Sangat Memuaskan.	1 2 3 4		

*\*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).*

**III. KESAN DAN SARAN**

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	