



**LAPORAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
TAHUN 2022**



**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN  
ASET DAERAH PROV.SUMSEL  
2022**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	A. Latar Belakang.....	1
	B. Dasar Hukum.....	2
	C. Maksud dan Tujuan.....	3
	D. Ruang Lingkup.....	3
<b>BAB II</b>	<b>GAMBARAN UMUM</b>	
	A. Profil Umum.....	4
	B. Visi dan Misi.....	5
<b>BAB III</b>	<b>METODE SURVEI</b>	
	A. Variabel Penelitian.....	6
	B. Populasi.....	6
	C. Sampel.....	6
	D. Lokasi dan Waktu.....	6
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL SURVEI</b>	
	A. Deskripsi Responden.....	7
	B. Hasil Identifikasi Per Unsur.....	7
<b>BAB V</b>	<b>TINDAK LANJUT.....</b>	11
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN.....</b>	12
<b>BAB VIII</b>	<b>PENUTUP.....</b>	13

## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Tabel Hasil Survei
- B. Sampel Respoden

## A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang note bene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan merupakan Perangkat Daerah yang menjadi unsur penunjang Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam urusan keuangan. Salah satu tugas dan fungsi BPKAD yaitu terkait dalam penatausahaan keuangan. Untuk mengukur kinerja aparatur di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder)

perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat/publik terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai unit pelayanan publik, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan adalah salah satu unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada publik/internal perangkat daerah dilingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Survei Kepuasan Masyarakat/Publik merupakan ukuran atau faktor dan aspek yang dijadikan penilaian kepuasan masyarakat/publik/internal perangkat daerah lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Untuk mewujudkan visi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berupaya memantau dan menyikapi setiap pengaduan, kritik dan saran dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat maka berdasarkan peraturan perundang-undangan, penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun pelaksanaan pelayanannya, diharapkan implementasi pelayanan terhadap masyarakat lebih berdaya guna dan berhasil guna serta optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

## **B. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. Maksud dan Tujuan**

### **1. Maksud**

- a) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing SKPD/unit penyelenggara pelayanan publik;
- b) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pelayanan publik;
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
- d) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan publik kepada masyarakat atau pengguna layanan sehingga masyarakat dapat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- e) Sebagai acuan bagi SKPD/unit pelayanan di lingkungan Pemerintah Provinsi dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

### **2. Tujuan**

- a) Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pemerintah Provinsi;
- b) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai penyelenggara pelayanan;
- c) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- d) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- e) Menyediakan acuan praktis dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan survey kepuasan masyarakat sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan.

## **D. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap masyarakat yang dilayani Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022 yang terdiri dari 5 (lima) bidang yaitu :

- a) Sekretariat;
- b) Bidang Perencanaan Anggaran Daerah ;
- c) Bidang Perbendaharaan Daerah;
- d) Bidang Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Daerah;
- e) Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah

### A. Profil Umum

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Kelima atas Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 26 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut :

Adapun susunan organisasi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari :

1. Kepala Badan
2. Sekretariat :
  - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - b. Sub Bagian Keuangan dan Aset
  - c. Sub Bagian Perencanaan dan Data Informasi
3. Bidang Perencanaan Anggaran Daerah
  - a. Sub bidang Anggaran I
  - b. Sub bidang Anggaran II
  - c. Sub bidang Anggaran III
4. Bidang Perbendaharaan Daerah
  - a. Sub bidang Perbendaharaan I
  - b. Sub bidang Perbendaharaan II
  - c. Sub bidang Perbendaharaan III
5. Bidang Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Daerah
  - a. Sub bidang Akuntansi I
  - b. Sub bidang Akuntansi II
  - c. Sub bidang Akuntansi III
6. Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah
  - a. Sub bidang Perencanaan dan Pengawasan BMD
  - b. Sub bidang Pemanfaatan Barang Milik Daerah
  - c. Sub Bidang Penatausahaan Barang Milik Daerah

## **B. Visi dan Misi**

### **1. Visi**

Visi adalah pandangan jauh ke depan tentang cita-cita yang ingin dicapai oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan . Adapun Visi tersebut dirumuskan sebagai berikut :

***“Terwujudnya Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang Mendukung Sumatera Selatan Sejahtera, Lebih Maju dan Berdaya Saing Internasional”***

### **2. Misi**

- a. Menciptakan kehandalan laporan keuangan dan pengamanan aset daerah
- b. Memberikan pelayanan prima di bidang pengelolaan keuangan dan Barang Milik Negara

### **3. Tujuan**

“ Meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan daerah dalam rangka agar terwujudnya transparansi dan akuntabilitas serta menyediakan informasi keuangan dan barang milik negara dengan cepat, tepat dan akurat”

### **4. Sasaran**

1. Meningkatnya kinerja manajemen pemerintahan yang akuntabel, transparan dan dapat di akses oleh publik;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah
3. Meningkatkan koordinasi perumusan kebijakan umum penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan;
4. Berkembangnya tata kelola pemerintahan yang baik;
5. Meningkatkan sarana dan prasarana di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi



**A. Variabel Penelitian**

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/Tarif Pelayanan;
5. Produk Layanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan;
10. Sarana dan Prasarana.

**B. Populasi**

Populasi penelitian penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah responden dari PNS, TNI, POLRI, Masyarakat, BUMN/BUMD dan Mahasiswa yang berhubungan dengan *Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan*.

**C. Sampel**

Sampel penelitian dilakukan secara random kepada PNS, TNI, POLRI, Masyarakat, BUMN/BUJD dan Mahasiswa yang dilayani atau yang berhubungan dengan *Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan* yang berjumlah sebanyak 25 (dua puluh lima) orang responden.

**D. Lokasi dan Waktu Penelitian**

1. Lokasi penelitian survei Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah di *Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan*, beralamat di Jalan Kapten A.Rivai Nomor 51 Palembang.
2. Waktu penelitian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sekitar Bulan September Tahun 2022.

## A. Deskripsi Responden

Tabel 1. Jenis kelamin Responden

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	Perempuan	9
2.	Laki-Laki	16
Jumlah		25

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	Pascasarjana (S2)	1
2.	Sarjana (S1)	16
3.	Diploma (D1, D2, D3)	4
4.	SLTA	4
5.	SLTP	-
Jumlah		25

Tabel 3. Tingkat Pekerjaan Responden

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	Pegawai Negeri Sipil	16
2.	TNI	-
3.	POLRI	-
4.	Masyarakat	6
5.	BUMN/BUMD	2
6.	Mahasiswa	1
Jumlah		25

## B. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan dapat diidentifikasi dari nilai hasil pengolahan data berikut :

Tabel 4. Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
7	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
12	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
13	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	88	88	87	96	88	89	90	95	96	97	
NRR / Unsur	3,520	3,520	3,480	3,840	3,520	3,560	3,600	3,800	3,840	3,880	
NRR tertbg/ unsur	0,352	0,352	0,348	0,384	0,352	0,356	0,360	0,380	0,384	0,388	*) 3,656
<b>IKM Unit pelayanan</b>											**) <b>91,400</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U10 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,1

**Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

**Tabel 6 . Nilai unsur terendah**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.520
U2	Prosedur	3.520
U3	Waktu pelayanan	3.480
U4	Biaya/tarif	3.840
U5	Produk layanan	3.520
U6	Kompetensi pelaksana	3.560
U7	Perilaku pelaksana	3.600
U8	Maklumat Pelayanan	3.800
U9	Penanganan Pengaduan	3.840
U10	Sarana dan Prasarana	3.880

Dari hasil pengolahan data, secara umum pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan di semua unsur pelayanan masuk dalam kategori **sangat baik**, dimana hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan sebesar **91.400** yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan.

Akan tetapi masih terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai rata-rata terendah yaitu dari unsur Waktu Pelayanan, Prosedur dan produk layanan. Meskipun secara umum hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan masuk dalam kategori **sangat baik** namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai Unit Pelayanan Publik berkinerja tinggi.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 dan telah menindaklanjuti 3 (tiga) nilai unsur yang terendah dari 10 (sepuluh) unsur yang ada dalam questioner terhadap 25 (dua puluh lima) orang responden/masyarakat yaitu dari segi unsur Waktu Pelayanan, Prosedur dan produk layanan. Berkaitan dengan perolehan nilai terendah pada 3 (tiga) nilai unsur pelayanan tersebut, maka akan dilakukan upaya perbaikan sebagai berikut:

- 1) Upaya perbaikan dalam meningkatkan kemudahan dalam prosedur pelayanan yaitu melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas serta melalui pemahaman petugas pelayanan terhadap SOP tersebut;
- 2) Sebagai upaya agar kecepatan pelayanan dapat tercapai dengan maksimal melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu melalui diklat dan bimtek serta menambah jumlah pegawai.
- 3) Dilakukan pembagian tugas kepada pegawai sesuai dengan tupoksinya sehingga pekerjaan tidak menumpuk pada satu pegawai sehingga kecepatan pelayanan dapat tercapai.


Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 dengan hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **91.400** ;
- b. Teridentifikasi 3 (tiga) unsur terendah dalam melaksanakan pelayanan yaitu :
  - Waktu pelayanan (unsur 3) dengan nilai 3.480
  - Prosedur (unsur 2) dengan nilai 3.520
  - Produk layanan (unsur 5 ) dengan nilai 3.520
- c. Unsur terendah dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditindaklanjuti dengan cara :
  1. Upaya perbaikan dalam meningkatkan kemudahan dalam prosedur pelayanan yaitu melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas serta melalui pemahaman petugas pelayanan terhadap SOP tersebut;
  2. Sebagai upaya percepatan pelayanan dapat tercapai dengan maksimal melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu melalui diklat dan bimtek serta menambah jumlah pegawai.
  3. Dilakukan pembagian tugas kepada pegawai sesuai dengan tupoksi dan dilakukan perhitungan analisa beban kerja sehingga pekerjaan tidak menumpuk pada satu pegawai agar percepatan pelayanan dapat tercapai.

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2022 ini disampaikan agar bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di masa mendatang.

Palembang, 2022

**KEPALA BPKAD PROV.SUMSEL,**



**H. AKHMAD MUKHLIS,SE,M.Si**  
**Pembina Utama Muda / IV.c**  
**NIP. 196406211993031004**



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
7	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
10	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
12	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
13	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	88	88	87	96	88	89	90	95	96	97	
NRR / Unsur	3,520	3,520	3,480	3,840	3,520	3,560	3,600	3,800	3,840	3,880	
NRR tertbg/ unsur	0,352	0,352	0,348	0,384	0,352	0,356	0,360	0,380	0,384	0,388	*)
											3,656
<b>IKM Unit pelayanan</b>											<b>91,400</b>

- Keterangan :**
- U1 s.d. U10 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,1

**IKM UNIT PELAYANAN : 91,40**

- Mutu Pelayanan :**
- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
  - B (Baik) : 62,51 - 81,25
  - C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
  - D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,520
U2	Prosedur	3,520
U3	Waktu pelayanan	3,480
U4	Biaya/tarif	3,840
U5	Produk layanan	3,520
U6	Kompetensi pelaksana	3,560
U7	Perilaku pelaksana	3,600
U8	Maklumat Pelayanan	3,800
U9	Penanganan Pengaduan	3,840
U10	Sarana dan Prasarana	3,880

KEPALA BPKAD PROV.SUMSEL,



**H. AKHMAD MUKHLIS, SE.M.Si**  
Pembina Utama Muda/IV.c  
NIP 196406211993031004

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN ) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	.35..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      ②. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	① PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input checked="" type="checkbox"/>

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ① d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ① c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah ① c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ① c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat ① c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal ① d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ① d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ① d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ① c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik ① d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN ) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur	....32.... Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      ② Perempuan	<input type="text"/> ②
Pekerjaan Utama	1. PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                  ⑥ Mahasiswa	<input type="text"/> ④ SLTA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 ③ 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 ③ 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 ③ 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 ③ 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 ③ 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 ③ 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 ③ 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 ③ 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 ③ 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	1 2 ③ 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....  
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN ) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	...48..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	① 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input checked="" type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	① PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                  6. Mahasiswa	<input checked="" type="checkbox"/> 4 51

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 ③ 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 ③ 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 ③ 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 ③ 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 ③ 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 ③ 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 ③ 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 ③ 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 ③ 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	1 2 3 ④

### SARAN DAN MASUKAN:

Tingkatkan agar lebih baik lagi.

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	36..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1 Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1 PNS                                      4. Masyarakat <input type="radio"/> 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD <input type="radio"/> 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 51

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini</b> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

### SARAN DAN MASUKAN:

.....  
 (Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN ) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	Bant... Marlina	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	45..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                  6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 51

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. <input checked="" type="checkbox"/> Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. <input checked="" type="checkbox"/> Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik d. <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik	1 2 3 4

### SARAN DAN MASUKAN:

.....  
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	40..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1. PNS                                      4. Masyarakat <input type="radio"/> 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD <input type="radio"/> 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 51

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal <input checked="" type="radio"/> c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini</b> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

### SARAN DAN MASUKAN:

.....  
 (Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	.28..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1. PNS                                      4. Masyarakat <input type="radio"/> 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD <input type="radio"/> 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 51

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini</b> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

### SARAN DAN MASUKAN:

.....  
 (Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).



I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	... <u>60</u> ... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1. PNS                                      4. Masyarakat <input type="radio"/> 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD <input type="radio"/> 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> <u>5</u>

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan <input checked="" type="radio"/> c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini</b> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

### SARAN DAN MASUKAN:

*Mohon di perbaiki dg Pelayanan ini (Sangat Baik)*

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	... <u>29</u> ... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1. PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                        5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> <u>51</u>

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan <input checked="" type="radio"/> c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

*Perbaikan pelayanan yang sudah G.M.*

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	35..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> SLTA

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

SARAN DAN MASUKAN:

.....  
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	32..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 41

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....  
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN ) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		D diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..32..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 52

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	45 Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS                                      2. Masyarakat 2. TNI                                      3. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    4. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> SUTA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

..... Pelayanan agar lebih baik dan lebih cepat .....

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	...34..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1. PNS HONOR                      4. Masyarakat <input type="radio"/> 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD <input type="radio"/> 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> D3

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

### SARAN DAN MASUKAN:

LANJUTKAN PERJUANGAN !!! AGAR BISA BERMIMPPI BERTEMU RASUL 😊

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	...40... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI 3. POLRI	4. Masyarakat 5. BUMN/BUMD 6. Mahasiswa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**  
.....  
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).



I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	38..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS <input checked="" type="radio"/> 4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 51

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini</b> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

### SARAN DAN MASUKAN:

.....  
 (Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).



I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	...28... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS <input checked="" type="radio"/> 4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                  6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 03

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

### SARAN DAN MASUKAN:

.....  
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	...24... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1. PNS                                      4. Masyarakat <input type="radio"/> 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD <input type="radio"/> 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 51

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini</b> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....  
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..41..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1 Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1 PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 51

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....  
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	....45.... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS <input checked="" type="radio"/> 4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 51

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....  
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN ) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	...41..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      ② Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	① PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> D3

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ① d. Sangat sesuai	P *)  1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ① d. Sangat kompeten	P *)  1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah ① d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ① d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat ① d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal ① d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ① d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ① d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ① d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini</b> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik ① d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	...35... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1 Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1 PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> SI

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini</b> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).



I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	...59... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> 51

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P *) 1 2 3 4	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	<b>10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini</b> a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....  
(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )		Disi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	...39... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS                                      4. Masyarakat 2. TNI                                      5. BUMN/BUMD 3. POLRI                                    6. Mahasiswa	<input type="checkbox"/> GUTA

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. berfungsi, tetapi kurang baik d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

**SARAN DAN MASUKAN:**

.....

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).