

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tahun 2024



BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
BAHAN DAN BARANG TEKNIK
KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	16
KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
Kuesioner	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BAHAN DAN BARANG TEKNIK sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BAHAN DAN BARANG TEKNIK .

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BAHAN DAN BARANG TEKNIK dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital dan manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BAHAN DAN BARANG TEKNIK yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 12 (dua belas) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BAHAN DAN BARANG TEKNIK berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BAHAN DAN BARANG TEKNIK dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 341 orang.

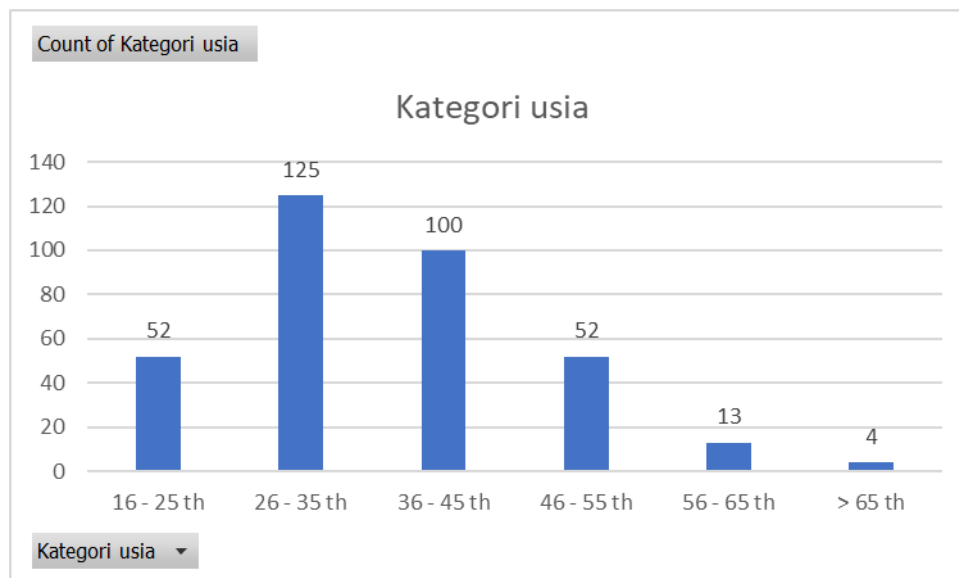
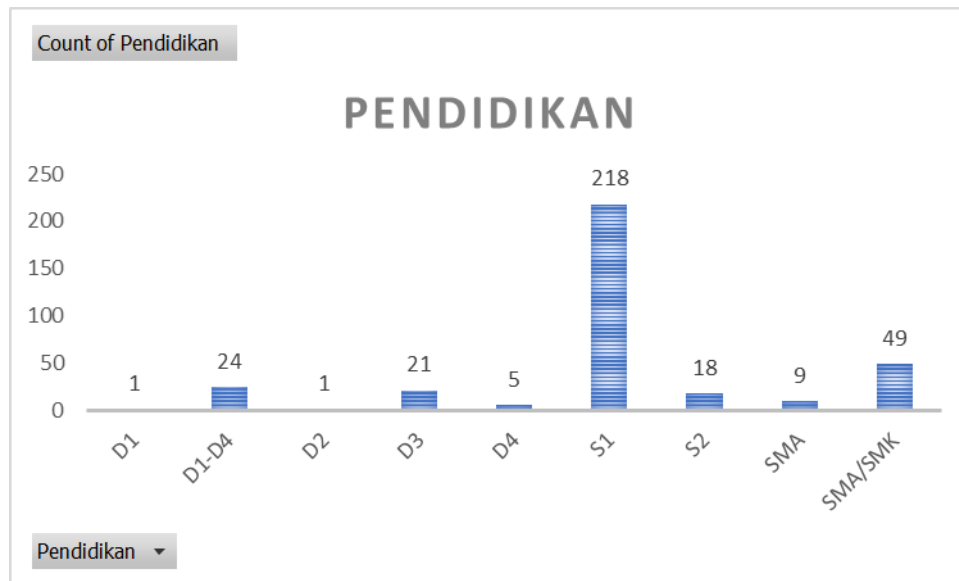
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

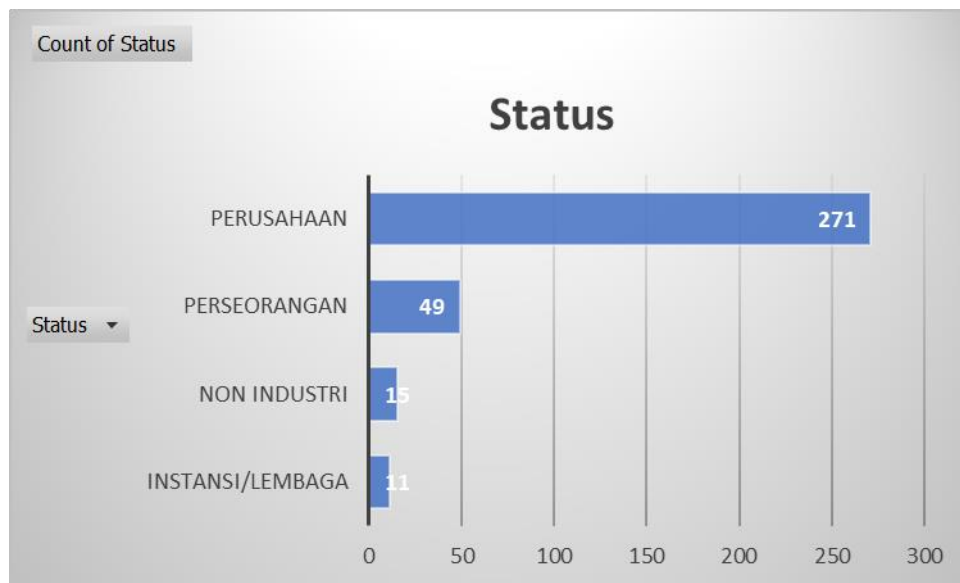
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 344 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

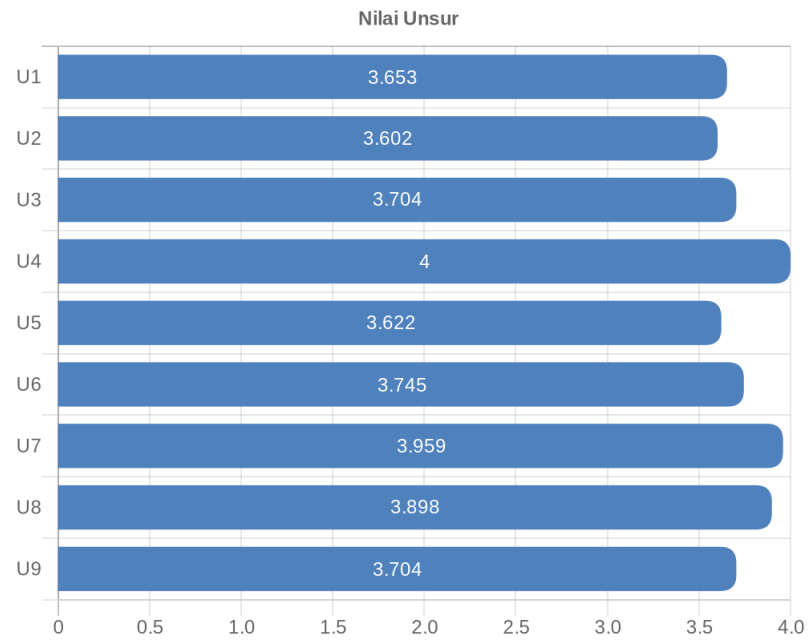




3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	U1. Persyaratan	3.63	Sangat Baik
2	U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.58	Sangat Baik
3	U3. Waktu Penyelesaian	3.65	Sangat Baik
4	U4. Biaya/Tarif	3.30	Baik
5	U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.54	Sangat Baik
6	U6. Kompetensi Pelaksana	3.69	Sangat Baik
7	U7. Perilaku Pelaksana	3.95	Sangat Baik
8	U8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.61	Sangat Baik
9	U9. Sarana dan Prasarana	3.94	Sangat Baik
Nilai IKM		3.64	Sangat Baik
Nilai Konversi		91.0	Sangat Baik



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3,3. Selanjutnya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,54 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sistem, Mekanisme, dan Prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3.58.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3.95 dari unsur layanan, dan Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.94 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,69.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sebaiknya bagian pembuatan penawaran harga berkoordinasi dengan pihak lab, item mana yang tidak bisa diujikan.. Agar tidak ada koreksi pada saat pelaksanaan uji material”
- “lebih ditingkatkan lagi kualitas sarana dan prasarana terlebih di ruang R1 khususnya densitometer yang akurasi kurang”
- “untuk ruangan radiography interpreter, komputernya boleh diganti karena sering mati pada saat proses pembelajaran sedang berlangsung”
- “Untuk uji EMC, bagi kami yg biasa datang langsung, tidak ada ruang tunggu yg memadai, kalau bisa ada meja kursi, jadi selama menunggu bisa sambil buka laptop jika diperlukan”
- “Untuk alat pengujian yang rusak agar segera dapat diperbaiki atau diganti agar pengujian dapat dilakukan kembali di B4T.”
- “sebaiknya upgrade alat uji fisika semen”

- “pangkas waktu tunggu dari kedatangan sampel ke waktu pengujian dan percepat pembuatan laporan hasil uji. krn kecepatan laporan hasil uji sangat penting bagi kami sebagai pelaku dunia usaha.”
- “Tambahkan waktu klinik buka/kerja sama dengan klinik luar yang setiap hari buka”
- “Waktu proses sudah oke, tidak terlalu lama. Mungkin untuk usulan improvement untuk dapat ditingkatkan lagi update status kepada user. User bisa diinformasikan statusnya secara reguler, bisa juga menggunakan sistem online ataupun manual di-whatsapp atau email”
- “Kendala adalah hasil pengujian dikirim melalui Email kadang susah dibuka, kalau bisa tidak hanya dengan email, bisa menggunakan WA dengan sistem Pdf, semoga kedepan lebih sukses lagi. Wassalam”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

● Koordinasi Internal	Kurangnya koordinasi antara bagian pembuatan penawaran harga dengan pihak laboratorium, sehingga terjadi koreksi dalam proses pengujian material.
● Kualitas Sarana dan Prasarana	Beberapa fasilitas laboratorium, seperti densitometer dan komputer di ruang radiography interpreter, memerlukan perbaikan atau penggantian.
	Ruang tunggu bagi pelanggan, terutama untuk pengujian EMC, belum memadai sehingga kurang mendukung kenyamanan pelanggan.
● Kinerja Alat Pengujian	Ada alat pengujian yang rusak atau kurang akurat, seperti alat uji fisika semen, yang perlu segera diperbaiki atau di-upgrade untuk menjaga kualitas layanan.
● Waktu dan Kecepatan Proses Layanan	Proses pengujian dan pembuatan laporan dinilai sudah baik, tetapi ada permintaan untuk mempercepat waktu tunggu dari kedatangan sampel hingga pengujian selesai.
	Pelanggan mengharapkan laporan hasil uji diselesaikan lebih cepat, mengingat pentingnya kecepatan untuk kebutuhan bisnis

- **Transparansi dan Pembaruan Informasi**

Pelanggan membutuhkan pembaruan status layanan secara reguler, baik melalui sistem online, WhatsApp, maupun email, untuk meningkatkan transparansi proses.

- **Sistem Pengiriman Laporan**

Pengiriman hasil pengujian melalui email terkadang sulit diakses oleh pelanggan. Diharapkan ada alternatif pengiriman laporan, seperti melalui WhatsApp dalam format PDF.

- **Fasilitas Tambahan**

Usulan penambahan waktu buka klinik atau kerja sama dengan klinik luar agar pelanggan mendapatkan akses yang lebih fleksibel untuk kebutuhan medis.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

1. Biaya/Tarif (Nilai 3,3 - Terendah)

Rekomendasi:

- Lakukan evaluasi terhadap struktur biaya layanan untuk memastikan kesesuaian antara biaya dan kualitas layanan yang diberikan.
- Sosialisasikan secara transparan kebijakan tarif kepada pelanggan, termasuk penjelasan rinci mengenai komponen biaya
- Sediakan fleksibilitas pembayaran, seperti cicilan atau diskon untuk pelanggan tetap
- Lakukan survei periodik untuk mengukur kepuasan pelanggan terkait tarif

2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Nilai 3,54 - Kedua Terendah)

Rekomendasi:

- Lakukan peningkatan spesifikasi produk dan layanan berdasarkan kebutuhan pelanggan, misalnya dengan memperluas cakupan layanan atau meningkatkan presisi pengujian.
- Sediakan panduan spesifikasi produk dalam format digital dan fisik yang mudah diakses oleh pelanggan.
- Adakan diskusi dengan pelanggan untuk mendapatkan masukan langsung tentang kebutuhan spesifik yang belum terpenuhi.
- Tingkatkan komunikasi antara pelanggan dan pelaksana terkait detail spesifikasi layanan.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Nilai 3,58 - Ketiga Terendah)

Rekomendasi:

- Simplifikasi alur prosedur layanan untuk mengurangi birokrasi yang tidak perlu.
- Implementasikan sistem digital yang memungkinkan pelanggan memantau proses layanan secara real-time.
- Adakan pelatihan internal untuk staf agar lebih memahami dan menjalankan prosedur secara efisien.
- Buat panduan langkah demi langkah untuk setiap layanan yang dapat diakses melalui website atau aplikasi.

4. Perilaku Pelaksana (Nilai Tertinggi 3,95)

Rekomendasi:

- Pertahankan dan tingkatkan standar perilaku pelaksana melalui pelatihan rutin terkait keterampilan komunikasi dan etika pelayanan.
- Berikan penghargaan kepada pelaksana dengan performa terbaik untuk memotivasi karyawan lain.
- Lakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk memantau konsistensi perilaku pelaksana.

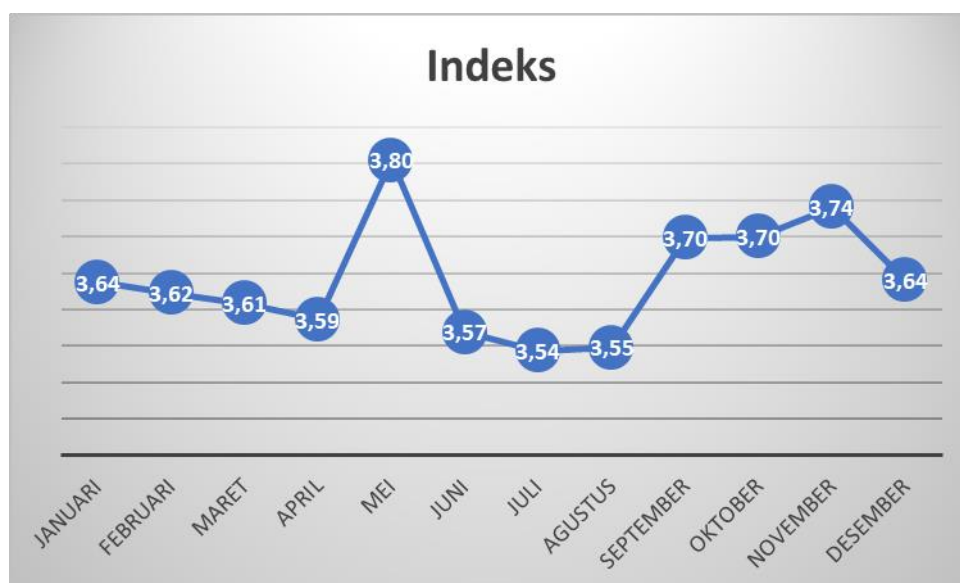
5. Sarana dan Prasarana (Nilai 3,94 - Kedua Tertinggi)

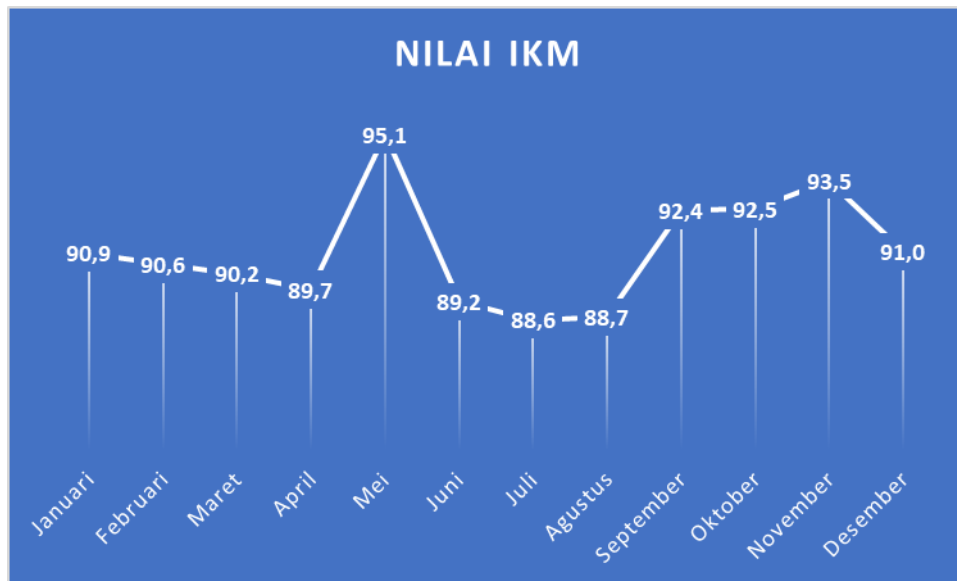
Rekomendasi:

- Lakukan perawatan rutin dan evaluasi kelayakan sarana dan prasarana untuk menjaga kualitas fasilitas.
- Tingkatkan fasilitas tambahan seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, koneksi internet, atau stasiun kerja pelanggan.
- Sosialisasikan fasilitas yang tersedia kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI BAHAN DAN BARANG TEKNIK dapat dilihat melalui grafik berikut :





Bulan	Total Responden	Total	Nilai IKM	Indeks
Januari	16	529	90,9	3,64
Februari	14	461	90,6	3,62
Maret	30	984	90,2	3,61
April	10	326	89,7	3,59
Mei	29	1003	95,1	3,80
Juni	38	1233	89,2	3,57
Juli	105	3382	88,6	3,54
Agustus	24	774	88,7	3,55
September	26	874	92,4	3,70
Oktober	22	740	92,5	3,70
November	19	646	93,5	3,74
Desember	11	364	91,0	3,64
Total / Mean	344	943	91,0	3,64

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai IKM	:	3.64
Nilai Konversi	:	91.0
Mutu Pelayanan	:	Sangat Baik
Unsur Tertinggi	:	• U7. Perilaku Pelaksana • U9. Sarana dan Prasarana • U6. Kompetensi Pelaksana
Unsur Terendah	:	• U4. Biaya/Tarif • U5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan • U2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Bandung, 31 Desember 2024

Tim Penyusun

LAMPIRAN

Kuesioner



**KEMENTERIAN
PERINDUSTRIAN
REPUBLIK INDONESIA**

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BALAI BESAR STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI
BAHAN DAN BARANG TEKNIK**



Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00 ☐ 13.00 – 16.00

PROFIL

Nama : Telepon/HP :

Perusahaan : Jenis Kelamin: ☐ L ☐ P Usia : tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1-D4 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI/POLRI ☐ SWASTA ☐ BUMN ☐ LAINNYA

Jenis layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai 1 b. Kurang Sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat Sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten 1 b. Kurang Kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak Mudah 1 b. Kurang Mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat Mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak Sopan dan Ramah 1 b. Kurang Sopan dan Ramah 2 c. Cukup Sopan dan Ramah 3 d. Sopan dan Ramah 4
3 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Lambat 1 b. Agak Lambat 2 c. Cukup Cepat 3 d. Cepat 4	8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Mahal 1 b. Agak Mahal 2 c. Cukup Murah 3 d. Murah 4	9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik 4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai 1 b. Kurang Sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat Sesuai 4	Saran/Komentar : Tandatangan Nama jelas