

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
SEMESTER I  
TAHUN 2022**



**INSPEKTORAT DAERAH  
KABUPATEN LUMAJANG**

Jalan Arif Rahman Hakim No. 1  
Lumajang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga Pemerintah Kabupaten Lumajang dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022 ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ISC (Inspektorat Service Center) Inspektorat Daerah Kabupaten Lumajang. Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam survei dimaksud adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator dalam penyelenggaraan pemerintahan mulai Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah. Kami menyadari bahwa dalam pelaksanaan survei ini masih terdapat kekurangan, kami mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan pelaksanaan survei ini di masa yang akan datang.

Lumajang, 29 Juli 2022

Inspektur Daerah



**N. MOHAMAD SUNARDI, M.M**

**NIP. 196407011990031011**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	2
C. Sasaran .....	2
D. Ruang Lingkup Kegiatan .....	3
E. Manfaat .....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PROFIL .....	4
A. Kedudukan Inspektorat Daerah .....	4
B. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
D. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan .....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	7
A. Hasil Pengolahan Data .....	7
B. Analisa Hasil Survei dan Tindak Lanjut .....	12
BAB IV PENUTUP.....	13
A. Kesimpulan.....	13
LAMPIRAN .....	14
Daftar Kuesioner .....	14

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Untuk mewujudkan pemerintahan yang mampu merespons tuntutan masyarakat, maka diperlukan reformasi birokrasi yang sasaran utamanya diarahkan untuk meningkatkan fungsi pelayanan prima aparatur pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan administrasi maupun pelayanan produk barang atau jasa. Disamping itu, salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik.

Dalam era reformasi dewasa ini, pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, yang mengamanatkan untuk memberikan layanan prima sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berkaitan dengan itu diharapkan kepada seluruh jajaran pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang masih dianggap kurang.

Inspektorat Daerah memiliki Inspektorat Services Center (ISC) sebagai sebuah layanan terpadu yang terdiri dari 7 layanan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Lumajang. Sebagai salah satu upaya perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat tentunya perlu adanya sebuah penilaian terhadap pelayanan tersebut. Oleh karena itu Inspektorat Daerah Kab. Lumajang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengacu pada Peraturan Menteri PAN dan

RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Daerah.

Tujuan yang ingin dicapai dalam survei adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

## **C. Sasaran**

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah masyarakat, ASN, dan pegawai di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang yang telah mendapatkan pelayanan ISC dari Inspektorat Daerah Kabupaten Lumajang.

## **D. Ruang Lingkup Kegiatan**

Ruang Lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah unit Pusat Pelayanan Inspektorat atau *Inspektorat Service Center (ISC)* yang melayani ;

1. Pemrosesan Ijin Perceraian / Perkawinan PNS;
2. Penanganan Pengaduan Masyarakat;
3. Pemberian Informasi Kepada APIP;
4. Pemberian Saran Kepada Pejabat / SKPD / Desa Melalui APIP;
5. Fasilitasi Koordinasi, Klarifikasi dan Penyelesaian Permasalahan Antar Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dengan Masyarakat / Desa / Pihak Lainnya;
6. Konsultasi dan Pendampingan Bersama APIP;

7. Aktivitas Penjamin Melalui Permintaan Audit / Review / Evaluasi / Monitoring Non PKPT.

#### **E. Manfaat**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat survei dimaksud yaitu;

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan (indeks kepuasan masyarakat) yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Memacu peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkup Inspektorat Daerah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran kinerja pelayanan Inspektorat Daerah.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PROFIL**

#### **A. Kedudukan Inspektorat Daerah**

Inspektorat Daerah Kabupaten Lumajang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2016 dan Peraturan Bupati Lumajang No. 113 tahun 2021 Lumajang mempunyai tugas:

1. Membantu Bupati membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah.
2. Inspektur Daerah dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

#### **B. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan Peraturan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### **C. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi:

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 penyelesaian 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 Layanan 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan layanan.

8. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**D. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan**

Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan SKM dilaksanakan oleh Tim yang telah ditunjuk, sedangkan mekanisme pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat adalah melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei.

Hasil Survei disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut dan bentuk kualitatif. Survei dilaksanakan setahun 2 kali, dan dilaporkan ke Bupati melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lumajang.



### **BAB III**

#### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

##### **A. Hasil Pengolahan Data**

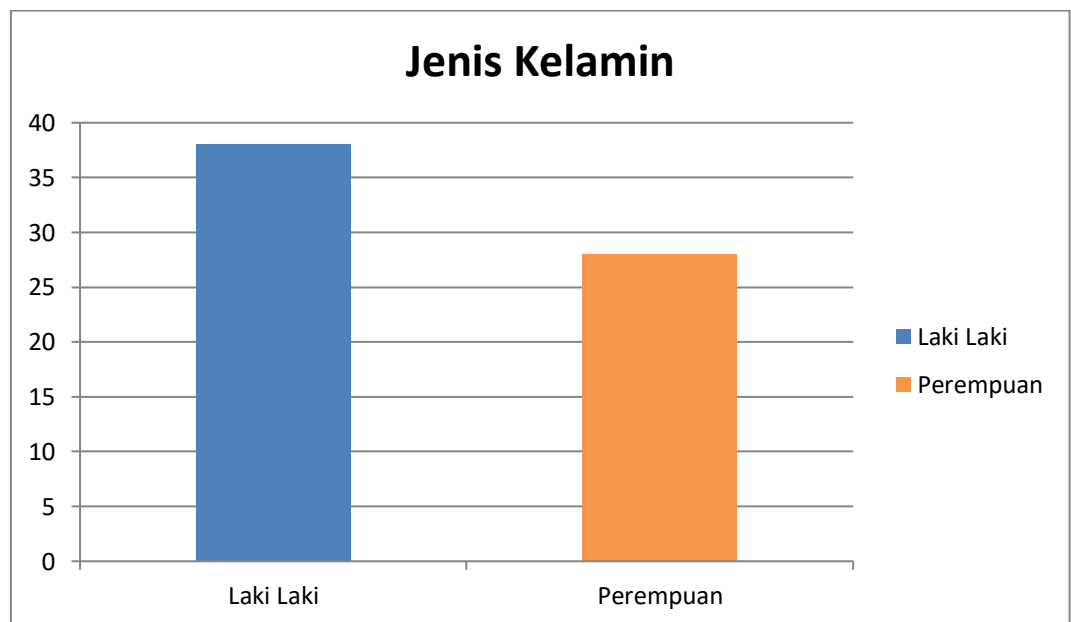
Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan triwulan dan hasilnya diakumulasi menjadi satu laporan survei kepuasan masyarakat Inspektorat Daerah Semester I Tahun 2022.

##### **1. Data Responden**

Responden yang ditentukan secara acak pada Pelaksanaan Kegiatan Inspektorat dengan jumlah responden 66 orang ini dapat dikelompokkan antara lain berdasarkan :

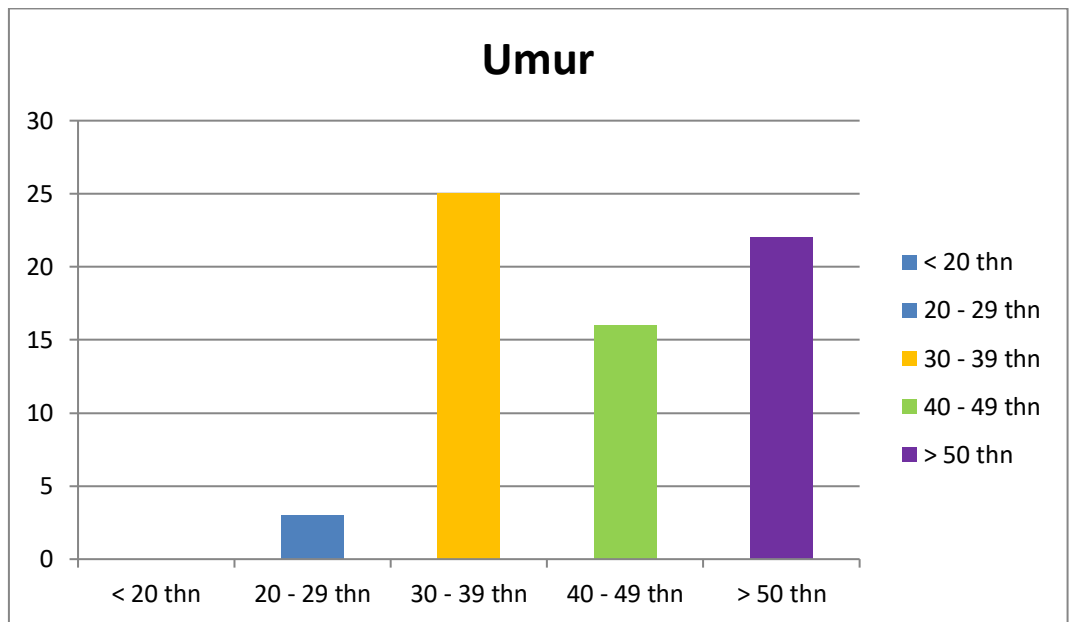
###### **1. Jenis Kelamin**

- Responden Laki-laki sebanyak 38 orang (57,58%)
- Responden Perempuan sebanyak 28 orang (42,42%)



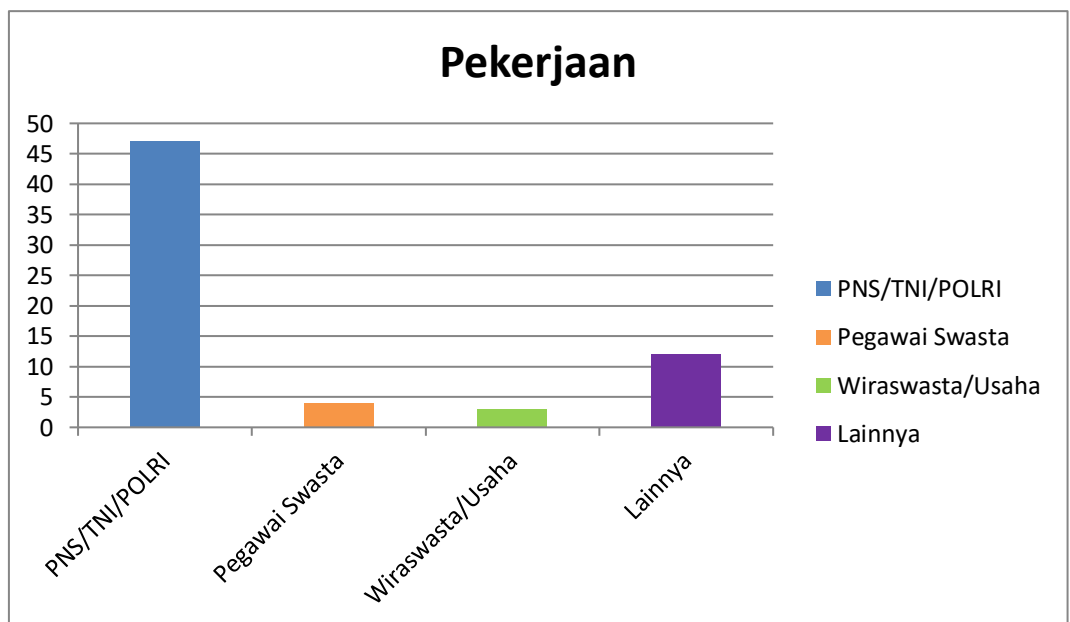
###### **2. Umur**

- Umur 20 tahun kebawah sebanyak 0 (0%)
- Umur 20 - 29 tahun sebanyak 3 (4,55%)
- Umur 30 - 39 tahun sebanyak 25 (37,88%)
- Umur 40 – 49 tahun sebanyak 16 (24,24%)
- Umur 50 tahun keatas sebanyak 22 (33,33%)



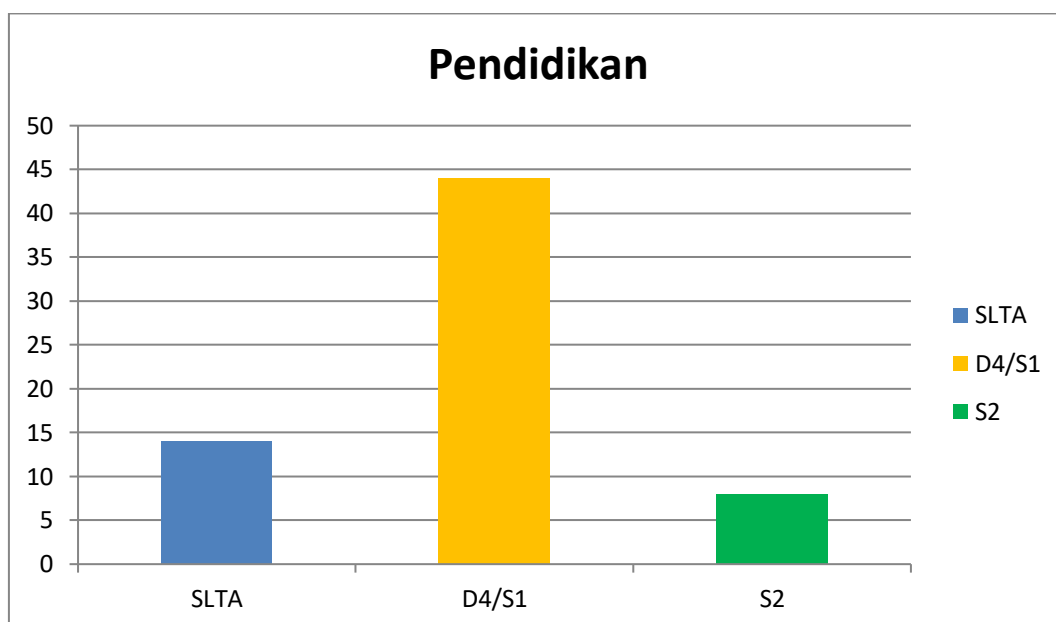
### 3. Pekerjaan

- PNS/TNI/POLRI sebanyak 47 orang (71,21%)
- Pegawai Swasta sebanyak 4 orang (6,06%)
- Wiraswasta/Usaha sebanyak 3 (4,55%)
- Lainnya sebanyak 12 orang (18,18%)



### 4. Pendidikan

- SLTA sebanyak 14 orang (21,21%)
- D4/S1 sejumlah 44 orang (66,67%)
- S2 keatas sejumlah 8 orang (12,12%)



## 2. Analisis Data

Data yang didapatkan dari Kuisisioner yang diisi responden selanjutnya direkap dan dianalisa dengan skala likert sebagai berikut :

1. Memeriksa apakah semua hal yang ada kuisisioner sudah diisi semua oleh responden
2. Nilai Persepsi

Merupakan nilai yang diberikan terhadap setiap item jawaban, nilai tersebut berkisar antara 1 s/d 4

1 = untuk menyatakan katagori tidak baik

2 = untuk menyatakan katagori kurang baik

3 = untuk menyatakan katagori baik

4 = untuk menyatakan katagori sangat baik

3. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Karena unsur yang dikaji sejumlah 9 maka nilai x adalah 9

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel 1. Nilai Persepsi Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

### 3. Hasil Penyusunan Indeks

Berdasarkan rekapitulasi angket dan perhitungan diperoleh hasil dari 9 (Sembilan) pertanyaan unsur pelayanan Inspektorat Daerah sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3.30
2	Sistem, Mekainisme dan Prosedur	3.26
3	Waktu Pelayanan	3.21
4	Biaya/Tarif	3.32

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.27
6	Kompetensi Pelaksana	3.36
7	Perilaku Pelaksana	3.33
8	Sarana dan Prasarana	3.26
9	Penanganan Pengaduan	3.27
	Rata-rata nilai unsur tertimbang	3,28

Berdasarkan Analisis dan perhitungan pada masa pelayanan Inspektorat Kabupaten Lumajang Semester I tahun 2022, dari 9 (Sembilan) unsur yang dinilai dalam angket yang diisi masyarakat penerima pelayanan, didapatkan Nilai Rata-Rata tertimbang Per Unsur (NRR) IKM sebesar 3,28 dan setelah dilakukan perhitungan lebih lanjut didapatkan **nilai IKM 82,11**.

#### **B. Analisa Hasil Survei dan Tindak Lanjut**

Dari 9 indikator, nilai unsur pelayanannya yang paling rendah (3,21) yaitu Waktu Pelayanan. Hal ini bisa disebabkan karena tingginya angka permintaan konsultasi, pendampingan, pemeriksaan dan penanganan kasus. ([www.inspektorat.lumajangkab.go.id](http://www.inspektorat.lumajangkab.go.id)).

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

<b>No</b>	<b>Prioritas Unsur</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu</b>	<b>Penanggung Jawab</b>
1	Waktu Penyelesaian	Penjadwalan permohonan fasilitasi dengan memperhatikan agenda pemeriksaan	Juli – Desember 2022	Sekretaris Inspektorat Daerah

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari data hasil analisa dan perhitungan dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada Inspektorat Daerah pada Semester I Tahun 2022 kategori B dengan nilai IKM 82,11 (rentang antara 76,61 – 88,30) dan kinerja unit pelayanan masuk kategori Baik. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan Inspektorat Daerah pada tahun berikutnya.

Inspektorat Daerah akan lebih intensif dalam melakukan pelayanan fasilitasi secara efektif dan efisien dengan memperhatikan agenda pemeriksaan secara berkala.

## **LAMPIRAN**

### **KUESIONER PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN LUMAJANG SEMESTER I TAHUN 2022**

#### **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan penanganan kasus dan pengaduan oleh Inspektorat Kabupaten Lumajang.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

**SURVEI**  
**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**  
**SEMESTER I TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN LUMAJANG  
ALAMAT : JALAN ARIF RAHMAN HAKIM 01 LUMAJANG  
TELEPON/FAX 0334-881485

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

<b>I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b> (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nama Responden	.....	
Umur	..... tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki – laki    2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah    4. D1 – D3 – D4 2. SLTP     5. S – 1 3. SLTA     6. S – 2 Keatas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI                                         4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta     5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	



## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>P (*)</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>P (*)</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p> <p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam stan dan pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>		