



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN TEMANGGUNG  
TAHUN 2022



# DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud danTujuan.....	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.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	14
1. Kuesioner.....	14
2. Hasil Olah Data SKM.....	15

# **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 mengamanatkan 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 perpustakaan yang telah diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung.

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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan melalui elektronik / google form yang disebarakan 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung 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

Pelaksanaan SKM melalui metode penyebaran kuesioner secara manual, lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Sedangkan pelaksanaan SKM melalui metode online/ google form lokasi dan waktu pengumpulan serta pengisian form menyesuaikan keberadaan responden. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2022	8
2.	Pengumpulan Data	April - September 2022	112

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2022	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari salah satu jenis pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung yaitu layanan SABAR (Layanan Sirkulasi dan Membaca Berjarak), berdasarkan Jumlah pemustaka atau pengguna layanan tersebut periode Januari – Juli 2022. Berdasarkan penghitungan jumlah pemustaka tersebut dan perkiraan jumlah pemustaka pada tahun sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.113 orang (pembulatan 2.200). Selanjutnya responden dipilih secara acak dari layanan layanan SABAR tersebut, 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 327 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

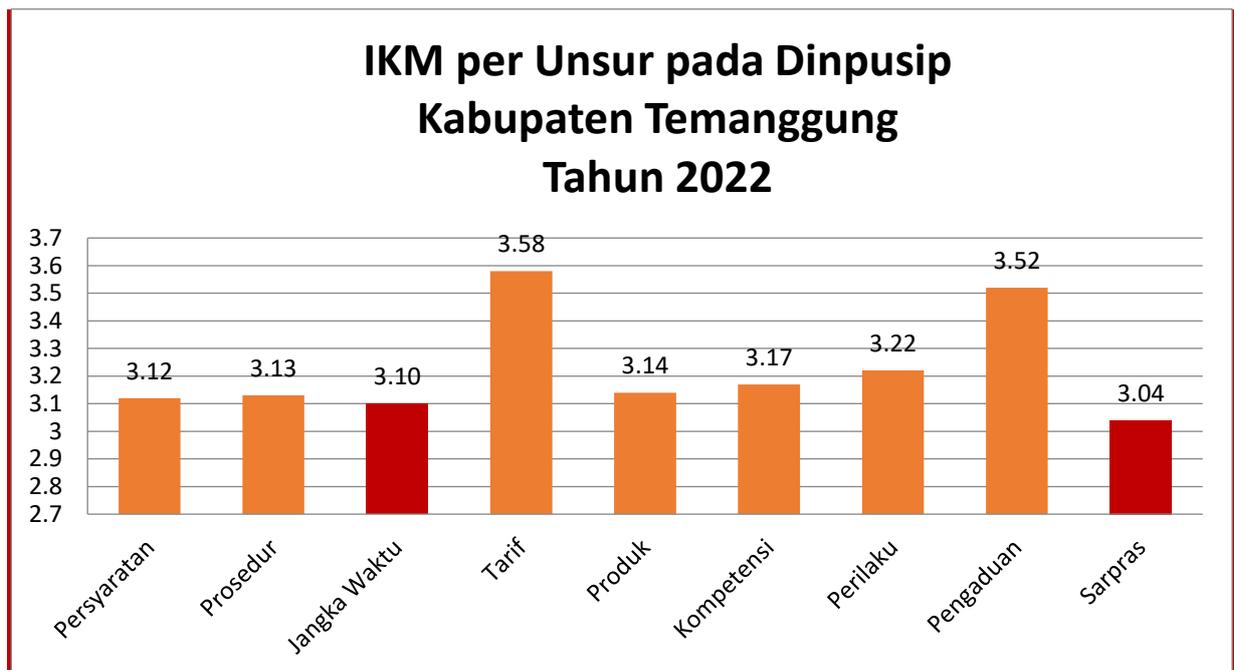
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 330 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	97	29,4%
		PEREMPUAN	233	70,6 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	21	6,4%
		SLTP	24	7,3%
		SLTA	163	49,4%
		DIII	17	5,1%
		SI	91	27,6%
		S2	14	4,2%
3	PEKERJAAN	PNS	69	20,9%
		TNI	1	0,3%
		KARYAWAN SWASTA	23	6,9%
		WIRASWASTA/ PENGUSAHA	10	3,1%
		PELAJAR	170	51,5%
		MAHASISWA	31	9,4%
		LAINNYA	26	7,9%
4	JENIS LAYANAN	Layanan SABAR (Layanan Sirkulasi dan Membaca Berjarak)	330	100 %

### 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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3.12	3.13	3.10	3.58	3.14	3.17	3.22	3.52	3.04
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	B	C
<b>IKM Unit Layanan</b>	80,58 (B atau Baik)								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,04. Selanjutnya waktu layanan yang mendapatkan nilai 3,10 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan layanan termasuk tiga unsur terendah, yaitu 3,12.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,58 dari unsur layanan, dan pengaduan serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,52 dan 3,22.

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 :

- “Fasilitas layanannya masih banyak yang jadul. Tidak trendy, tempat bacanya kalau bisa dibuat yang nyaman dan kekinian”.
- “Buku-buku diperpusda kurang lengkap dan kebanyakan hanya buku-buku yang dulu-dulu, seharusnya buku masa kini harus ada”.
- “Hapus Jam istirahat, perpanjang waktu layanan, hari minggu tetap buka”
- “Meja yang kurang bersih (berdebu) dan penempatan buku yang kadang masih bercampur (tidak sesuai pengelompokkan) serta judul rak buku yang kurang mudah untuk mencari buku yang diinginkan”.
- “Tolong kalau bisa letakan komputer untuk pencarian buku. Saya kesulitan mencari satu-satu. Bertanya pada petugas terkadang saya tidak bisa dengan leluasa mencari buku yang relevan dikarenakan tidak ingin merepotkan dan tidak enak jika meminta bantuan petugas dalam mengecek kata kunci yang banyak”.
- “Sebaiknya cepat buat kartu yang asli jangan yang sementara karena menunggu jadi itu lama dan kartu sementara itu gampang hilang”.

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

- Sarana dan Prasarana termasuk didalamnya fasilitas layanan dan koleksi perpustakaan dirasakan masih sangat kurang. Adanya pandemi covid-19 yang mengakibatkan refocusing anggaran perpustakaan membuat pihak Dinpusip kesulitan dalam penganggaran sarana dan prasarana, fasilitas serta koleksi perpustakaan yang ideal serta memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Untuk fasilitas berupa kartu anggota, terdapat masalah mengenai tinta yang khusus untuk mencetak kartu anggota, sedang diupayakan pengajuan perubahan anggaran untuk pembelian tinta dan kertas *pvc*. Layanan penelusuran/pencarian buku sebenarnya sudah diupayakan melalui online, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya. Untuk koleksi perpustakaan sudah diupayakan pengadaan walau tak sebesar tahun-tahun sebelum masa pandemi, kami juga menyediakan alternatif layanan digital library melalui android/PC dan juga bisa diakses melalui website perpustakaan Kabupaten Temanggung.
- Waktu layanan dirasa lama, dikarenakan sarpras untuk peminjaman dan pengembalian (komputer dan barcode scanner) kondisinya sudah tidak stabil, dan perlu adanya pembaruan.
- Waktu/Jam layanan perpustakaan terdapat jam istirahat selama 30 (tiga puluh) menit, dikarenakan pada waktu istirahat tersebut, petugas melaksanakan sterilisasi setiap ruang layanan menggunakan lampu *UV Sterilizer* dan sterilisasi pada buku yang telah dikembalikan menggunakan *dropbox sterilizer book* sebelum ditempatkan di rak buku agar ruangan dan buku bebas dari virus.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

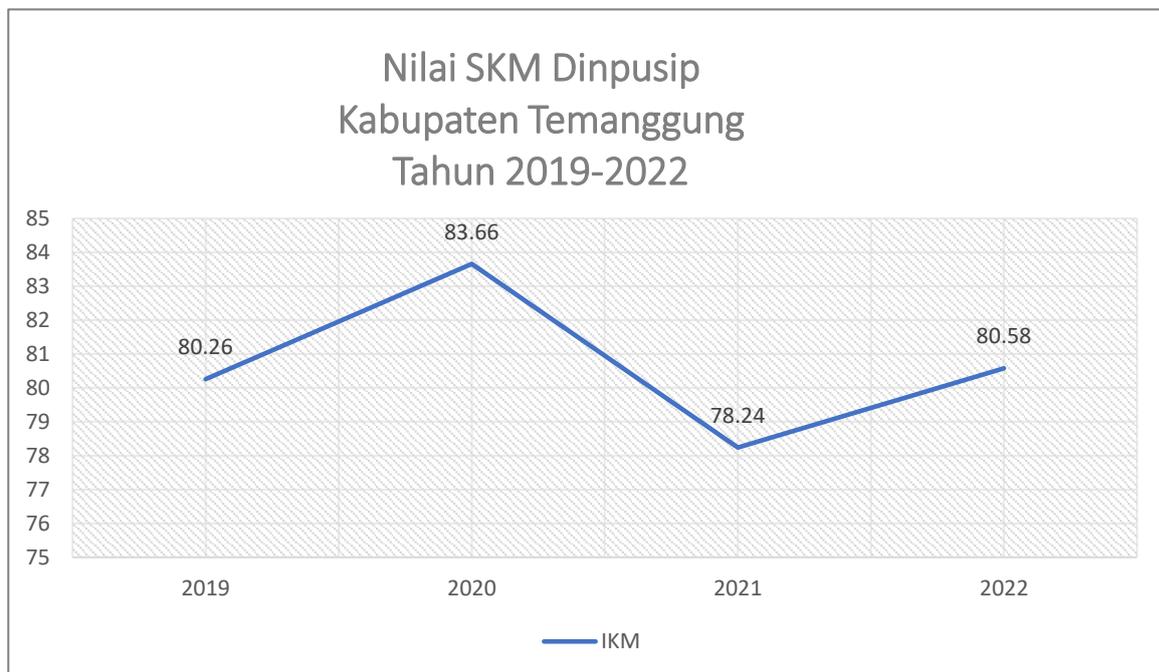
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat intern Bidang Perpustakaan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab	
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Sarana dan Prasarana	Pengadaan koleksi Perpustakaan	√				Sub Koordinator Layanan dan Pengelolaan	
		Pembelian tinta untuk cetak Kartu Anggota				√		...
		Penataan koleksi perpustakaan/Stock Opname				√		
2	Waktu Pelayanan	Servise komputer dan barcode scanner	√	√			...	
		Penyediaan komputer e-pemustaka untuk langsung diakses ke pengunjung			√	√	...	
3	Persyaratan Pelayanan	Penyusunan Standar Pelayanan Perpustakaan				√	...	
		Revisi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Perpustakaan				√	...	

### 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 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan tahun 2021, meskipun angka masih lebih rendah dibandingkan dengan tahun 2019 dan tahun 2020. Angka ini akan menjadi acuan untuk meningkatkan layanan perpustakaan di tahun-tahun selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga September 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,58
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, waktu penyelesaian pelayanan serta persyaratan layanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,58 dari unsur layanan, dan pengaduan serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,52 dan 3,22.

Temanggung, September 2022

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Kabupaten Temanggung



**Ir. SUMINAR BUDI SETIAWAN, MM.**

Pembina Utama Muda

NIP. 19641114 199003 1 005

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA UNIT LAYANAN : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Temanggung

JENIS PELAYANAN : Layanan SABAR (Layanan Sirkulasi dan Membaca Berjarak)

Tanggal Survey:.....	Jam Survey : 1. 08.00-12.00 WIB 2. 13.00-17.00 WIB
<b>I. PROFIL</b>	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan                      **)
Umur	..... Tahun
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah                      3. SLTA D1, D2, D3                      5. D4, S-1                      **) 2. SLTP                      4. D1, D2, D3.                      6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri                      3. Wiraswasta/pengusaha5. Lainnya.....(sebutkan) 2. Karyawan Swasta                      4. Pelajar/Mahasiswa

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

No	Pertanyaan	Jawaban	Skor
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kesesuaian persyaratan</i> pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai b. Kurangsesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang <i>kemudahan prosedur</i> pelayanan ?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kecepatan waktu</i> dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kewajaran biaya /tariff</i> pelayanan ?	a. Sangat mahal. b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kesesuaian produk pelayanan</i> 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
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kompetensi/ kemampuan petugas</i> dalam pelayanan ?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>perilaku petugas</i> dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	a. Tidak sopan dan tidak ramah. b. Kurang sopan dan kurang ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan sangat ramah.	1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>penanganan pengaduan</i> pengguna layanan ?	a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kuualitas sarana dan prasarana</i> ?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4

Keluhan dari Responden :

.....

Saran dari Responden

.....

Responden Ke	
Nama Surveyor	

