



**HASIL SURVEI  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN DEMAK**

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN DEMAK  
Semester I Tahun 2021**

## KATA PENGANTAR

Atas berkah rahmat Allah SWT, penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak tahun 2021 semester I dapat diselesaikan dengan baik. Puji syukur tiada henti kami panjatkan, karena tanpa pertolongan-NYA, tidak mungkin kegiatan yang kami laksanakan dapat selesai dan menghasilkan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Kami ucapkan terima kasih kepada masyarakat yang suka rela bersedia menjadi responden survey ini. Semoga Allah SWT membalas budi baik yang telah diberikan demi terwujudnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak tahun 2021 semester I.

Bahwa Survey Kepuasan Masyarakat sangat penting untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak. Pelayanan yang baik akan menciptakan respon yang baik dari masyarakat. Secara tidak langsung, pelayanan yang baik akan berdampak pada makin tingginya keterlibatan masyarakat dalam menciptakan dunia pendidikan yang berkualitas.

Akhirnya, dukungan, saran dan kritikan sangat kami harapkan dari masyarakat umum maupun pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan pendidikan untuk meningkatkan kaulitas layanan pendidikan.

Demak, 01 Juli 2021

Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kabupaten Demak



**Drs. EKO PRINGGOLAKSITO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196311101989121002

## **Tim Penyusun :**

Pengarah : Drs. Eko Pringgolaksito, M.Si

Ketua : Drs. Subkhan, M.M.

Sekretaris : Dwi Isnaini S., S.IP., M.T.

Anggota : Sri Wahyuning, S.IP.

Imam Syafii

Abdullah Nasirin

Erni Mufidah Rahmawati, A.Md.

Didik Haryanto, S.Sos.

Supribadi

Rifa'i Heru Prasetyo

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. DASAR HUKUM.....	1
C. SASARAN .....	2
D. RUANG LINGKUP.....	2
E. MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
F. MANFAAT .....	3
BAB II METODOLOGI SURVEY .....	4
A. INSTRUMEN SURVEY .....	4
B. DESKRIPSI RESPONDEN.....	4
C. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA .....	5
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA.....	7
A. IDENTITAS RESPONDEN .....	7
B. HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	7
BAB IV HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT.....	10
A. HASIL ANALISA SURVEY .....	10
B. TINDAK LANJUT.....	10
BAB V PENUTUP.....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perubahan yang terjadi pada semester awal tahun 2021 terutama terjadinya pandemi covid-19 menyebabkan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu cara yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Dasar perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Demak merupakan implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

Sesuai dengan kebijakan tersebut unit pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Demak telah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan jasa informasi dan konsultasi pendidikan Kabupaten Demak Provinsi Jawa Tengah secara daring dan terdapat responden sebanyak 1.348 orang.

### **B. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) terakhir dirubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Reformasi Birokrasi nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tanggal 24 Pebruari 2014

tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **C. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik khususnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

### **D. RUANG LINGKUP**

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

## **E. MAKSUD DAN TUJUAN**

### **1. MAKSUD**

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat terhadap Layanan Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak.

### **2. TUJUAN**

#### **a. Tujuan Umum**

Mengetahui gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan pendidikan melalui Desk Layanan Informasi dan Konsultasi di Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Kabupaten Demak Tahun 2021 semester I.

#### **b. Tujuan Khusus**

- 1) Mengetahui tingkat indeks kepuasan masyarakat yang dicapai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Demak Tahun 2021 semester I;
- 2) Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan pelanggan kurang puas terhadap pelayanan Pendidikan Tahun 2021 semester I;
- 3) Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Demak.

## **F. MANFAAT**

1. Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Tersedianya Hasil Survei Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak berupa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat tahun 2021 Semester I dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

## BAB II

### METODOLOGI SURVEY

#### A. INSTRUMEN SURVEY

Instrumen yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah kuesioner. Adapun Unsur yang disurvei adalah :

NO	UNSUR PELAYANAN
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan kami?
2	Bagaimana tingkat kesulitan yang anda lalui dalam prosedur layanan kami?
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan yang kami berikan ?
4	Apakah ada biaya di luar ketentuan dalam layanan kami?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan?
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan kami?
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Layanan kami?

#### B. DESKRIPSI RESPONDEN

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : alamat email dan jenis pekerjaan.

Responden dalam survey ini adalah seluruh pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan diambil secara random selama 1 semester dengan jumlah responden ditetapkan sedikitnya 280 orang. Survey dilaksanakan secara daring dengan alamat : [https://s.id/SKM\\_Dindikbud\\_2021I](https://s.id/SKM_Dindikbud_2021I)

Setelah ditutup, didapatkan responden yang sah sejumlah 1.348 orang. Sejumlah 836 orang diantaranya adalah PNS/TNI/POLRI/PPPK. Sisanya sejumlah 512, adalah non PNS.



## C. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

### 1. METODE PENGUMPULAN DATA

Responden diambil secara random dengan menggunakan media daring terhadap masyarakat yang mendapatkan layanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Demak. Jumlah responden diperoleh sebanyak **1.348** orang. Setiap responden diminta mengisi form survey yang telah disediakan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 9 butir.

### 2. ANALISIS DATA

Pengolahan data secara kualitatif, diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner sesuai Permenpan/RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara :

1) Membuat nilai untuk setiap jawaban, yaitu :

- a) untuk jawaban a diberi nilai 1;
- b) untuk jawaban b diberi nilai 2;
- c) untuk jawaban c diberi nilai 3;
- d) untuk jawaban d diberi nilai 4.

2) Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai SKM dari 9 unsur pelayanan (diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan/kuesioner), sehingga diperoleh perhitungan :

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

b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai-rata-rata tertimbang dengan rumus berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

c. Untuk memudahkan interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka Jumlah total nilai SKM di atas (point 2) dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga rumusnya :

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

d. Ketentuan pemberian Nilai, Nilai Persepsi, Nilai interval Konversi Index Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan diatur

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017.

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

(Permenpan/RB nomor 14 Tahun 2017)

<b>Nilai</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## BAB III

### HASIL DAN ANALISIS DATA

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

Responden dalam survey ini diperoleh secara random terhadap penerima layanan publik yang pernah datang di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak. Dengan demikian terdapat heterogenitas responden yang tinggi.

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN

IDENTITAS	JENIS PEKERJAAN					JML
	PNS / TNI / POLRI/ PPK	WIRA- SWASTA	SWASTA	PELAJAR/ MAHASISWA	LAINNYA	
RESPONDEN	836	33	170	83	226	<b>1.348</b>

Melihat komposisi tabel diatas, maka mayoritas penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI/PPPK yakni mencapai **62,02%**.

#### B. HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Demak disusun dengan materi utama sebagai berikut :

##### 1. Indeks unsur pelayanan

Unsur pelayanan dalam survey kepuasan masyarakat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017.

Dalam keputusan ini, unsur yang dinilai terdiri atas 9 item, yaitu :

- a. Persyaratan pelayanan
- b. Kemudahan Prosedur Pelayanan
- c. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
- d. Kesesuaian Biaya
- e. Kepastian Produk Layanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kesopanan dan Keramahan petugas
- h. Kejelasan Maklumat Pelayanan
- i. Penanganan Pengaduan dan saran

2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jumlah responden sebanyak **1.348** orang, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 3 (tiga) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil :

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)	NILAI RATA-RATA PER UNSUR (NRR : 100)	NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR X 0,11)	IKM SETELAH KONVERSI (JUMLAH X 25)
1	Persyaratan pelayanan	4.135	3,08	0,34	
2	Kemudahan prosedur	3.986	2,97	0,33	
3	Ketepatan pelaksanaan	3.923	2,92	0,32	
4	Kesesuaian biaya	5.193	3,86	0,43	
5	Kepastian produk	4.097	3,05	0,34	
6	Kemampuan petugas	4.171	3,10	0,34	
7	Kesopanan dan keramahan	4.171	3,10	0,34	
8	Kualitas Sarana Prasarana	4.774	3,55	0,39	
9	Penanganan pengaduan	4.031	3,00	0,33	
	<b>JUMLAH</b>		<b>28,63</b>	<b>3,16</b>	<b>79.45</b>

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh **angka 79.45**, sehingga jika disandingkan dengan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Kepmenpan No. 14 Tahun 2017), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

**Hasil survey tersebut dapat kami sampaikan bahwa Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak setelah dikonversi hasilnya adalah 77.24 dengan peringkat nilai mutu pelayanan “B” kategori “BAIK”.**

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

(Kepmenpan No. 14 Tahun 2017)

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

## **BAB IV**

### **HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT**

#### **A. HASIL ANALISA SURVEY**

Atas dasar data yang diperoleh dari survey kepuasan masyarakat sebagaimana tersebut BAB III, maka ada 5 unsur yang perlu ditingkatkan, yaitu :

1. Ketepatan pelaksanaan;
2. Kemudahan prosedur;
3. Kepastian produk;
4. Kualitas sarana dan prasarana; dan
5. Penanganan pengaduan.

Oleh sebab itu, Hasil analisa survey yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan;
2. Meningkatkan layanan berbasis daring;
3. Menambah sarana layanan berbasis IT;
4. Meningkatkan kerjasama pendidikan dengan pendais Kemenag;
5. Pelatihan pelayanan prima dengan konsep attention, attitude dan action.

#### **B. TINDAK LANJUT**

Sesuai dengan rencana jangka menengah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak, terdapat beberapa kegiatan yang diarahkan untuk meningkatkan layanan informasi dan dokumentasi bagi masyarakat, yaitu :

1. Memaksimalkan fungsi anjungan informatif Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak untuk menampilkan informasi yang dapat diakses oleh pengunjung Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak;
2. Menyiapkan petugas di masing-masing Bidang di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak untuk melakukan update informasi di media sosial dan web Dinas Pendidikan sesuai dengan bidang tugasnya.
3. Mendorong Kerjasama lebih luas dengan Kemenag.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dalam mewujudkan pelayanan prima Dinas Pendidikan Kabupaten Demak Tahun 2021, seluruh jajaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak berusaha mewujudkan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya upaya mewujudkan keinginan tersebut adalah dengan melaksanakan survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil survey menunjukkan bahwa layanan masuk dalam kategori baik, sehingga layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak perlu pembenahan dan peningkatan kualitas layanan perlu dilaksanakan. Layanan yang cepat, tepat, ramah dan sopan akan memberikan pengalaman menyenangkan bagi masyarakat. Apalagi jika layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik. Bahkan kedepan, layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak perlu dikembangkan dalam moda daring, seiring dengan kemajuan teknologi dan kondisi Kesehatan yang terdampak pandemic corona.

# **LAMPIRAN - LAMPIRAN**



## DATA RESPONDEN LAPORAN SKM

**a. Jumlah Responden : 1.348**

- Jumlah Laki-laki : 467
- Jumlah Perempuan : 1.115

**b. Jumlah Responden terdiri dari Usia : 1.348**

- Jumlah Responden Usia 15 s.d. 25 Tahun : 125
- Jumlah Responden Usia 26 s.d. 35 Tahun : 328
- Jumlah Responden Usia 36 s.d. 50 Tahun : 469
- Jumlah Responden Usia 51 s.d. 60 Tahun: 426

**c. Jenjang Pendidikan : 1.348**

- Jumlah Responden berpendidikan SD/SMP : 148
- Jumlah Responden berpendidikan SMA : 47
- Jumlah Responden berpendidikan DIPLOMA : 14
- Jumlah Responden berpendidikan S.1/S.2/S.3 : 1.139

**d. Pekerjaan Responden : 1.348**

- Jumlah Responden PNS/POLRI/TNI/PPPK : 836
- Jumlah Responden Wiraswasta : 33
- Jumlah Responden Swasta : 170
- Jumlah Responden Pelajar/Mahasiswa : 83
- Jumlah Responden Lainnya : 226

## **INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan kami ?
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana tingkat kesulitan yang anda lalui dalam prosedur layanan kami ?
  - a. Tidak Mudah
  - b. Kurang Mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan yang kami berikan ?
  - a. Tidak Cepat
  - b. Kurang Cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat Cepat
4. Apakah ada biaya di luar ketentuan dalam layanan kami ?
  - a. Ada biaya besar diluar ketentuan
  - b. Ada sedikit biaya diluar ketentuan
  - c. Kadang-kadang ada biaya diluar ketentuan
  - d. Tidak ada
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
  - a. Tidak Sesuai
  - b. Kurang Sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan?
  - a. Tidak Kompeten
  - b. Kurang Kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan ?
  - a. Tidak sopan dan tidak Ramah
  - b. Kurang sopan dan kurang Ramah
  - c. Sopan dan Ramah
  - d. Sangat Sopan dan sangat Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan layanan kami ?
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tetapi tidak diterapkan
  - c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
  - d. Diterapkan sepenuhnya
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Layanan kami ?
  - a. Buruk
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat Baik

**TERIMA KASIH**