

## KATA PENGANTAR

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dianggap belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Pendekatan yang digunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada pemerintah sebagai penyedia layanan semata-mata, belum dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut, maka Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok, Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya melaksanakan penilaian terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan melakukan SKM melalui *stakeholder* yang telah mendapatkan pelayanan. Melalui hasil survei ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Direktorat Produksi dan Usaha Budidaya dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan 2 Tahun 2023. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik pada Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok.

Lombok Barat, 3 Juli 2023

Plt. Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok



Samsul Bahrawi, S.St.Pi, M.Sc.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II      PENGUKURAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
<b>BAB III     HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
3.1. Jumlah Responden SKM .....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	5
<b>BAB IV     ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>8</b>
4.1. Analisis Permasalahan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	9
<b>BAB V      HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB VI     KESIMPULAN .....</b>	<b>13</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>14</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel-1. Kategorisasi Mutu Pelayanan .....	5
Tabel-2. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 09 Unsur Pelayanan.....	6
Tabel-3. Nilai IKM Triwulan 2 Tahun 2023 .....	6
Tabel-4. Prioritas Perbaikan Layanan .....	7
Tabel-5. Nilai IKM Periode Sebelumnya .....	10
Tabel-6. Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya .....	10
Tabel-7. Realisasi Tindak Lanjut .....	11

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1. Contoh Kuesioner .....	15
Lampiran-2. Foto-foto Pelayanan .....	16
Lampiran-3. Tabel Bentuk Mutu Pelayanan .....	17
Lampiran-4. Bukti Tindak Lanjut .....	18
Lampiran-5. Hasil Pengolahan Data .....	20

## **BAB I.**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah sebagai pemberi layanan memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan pemerintah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan, dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Data SKM dapat menjadi bahan penilaian dan evaluasi terhadap unsur pelayanan sehingga dapat menjadi perbaikan dan pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengevaluasi kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## 1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Peraturan dan ketentuan yang dijadikan dasar pertimbangan dalam menyusun SKM, yaitu:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor PER.29/MEN/2008 Tentang Persyaratan Pemasukan Media Pembawa Berupa Ikan Hidup;
- f. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 30/PERMEN-KP/2020 Tentang Rekomendasi Pemasukan Calon Induk, Induk, Benih Ikan dan/atau Inti Mutiara;
- g. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 10/PERMEN-KP/2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- i. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/63/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- j. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- k. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- l. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; dan
- m. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Yanblik

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran SKM adalah:

- a. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja di unit pelayanan;
- b. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik; dan
- d. Melakukan evaluasi mutu kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUKURAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Pelaksanaan kegiatan pengukuran SKM dilaksanakan oleh BPBL Lombok terhadap para pengguna layanan. Petugas kemudian menyebarkan kuesioner online kepada para pengguna layanan sebagai umpan balik dalam penilaian pelayanan yang telah diberikan.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner melalui aplikasi SUSAN KKP milik PUSDATIN. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM, yaitu :

1. **Kesesuaian Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Kemudahan 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. **Kesesuaian Biaya**: 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. **Kesesuaian Produk** : Produk 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. **Kemampuan Petugas** : Kemampuan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Layanan Konsultasi** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Kualitas Isi Sarana** : 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 pada saat pengguna pelayanan telah melakukan pelayanan dengan mengshare link Tools SKM ke pengguna layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri dan bisa jauh lebih mengutarakan pendapatnya

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan SKM pada triwulan II dilakukan pada bulan April s.d Juni 2023.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	April 2023
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2023
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023
4.	Penyusun dan Pelaporan Hasil	Juli 2023

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Kriteria untuk responden SKM adalah para pengguna layanan pada BPBL Lombok. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan teknis pada BPBL Lombok. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei pengguna layanan dengan jumlah responden pada Triwulan 2 Tahun 2023 adalah 29 (Dua Puluh Sembilan) responden.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Jumlah responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan publik lingkup Direktorat Perbenihan pada periode April s.d Juni 2023 (Triwulan 2) adalah sebanyak 29 (Dua Puluh Sembilan) Responden yang terdiri dari:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	14	48%
		Perempuan	15	52%
2	Pendidikan	SMA	5	17%
		S1	19	65%
		S2	3	10%
		S3	2	8%
3	Pekerjaan	PNS	7	25%
		Wirausaha	3	10%
		Pelajar/Mahasiswa	19	65%
4	Jenis Layanan	Konsultasi dan bimbingan teknis Bidang Pembudidayaan Ikan	7	24%
		Pembudidayaan Ikan / Praktik Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan Budidaya Ikan	21	72%
		Pengujian/ Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan	1	4%

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- 1) Kesesuaian Persyaratan;
- 2) Kemudahan Prosedur;
- 3) Waktu Penyelesaian;
- 4) Kesesuaian Biaya/Tarif;
- 5) Kesesuaian Produk;
- 6) Kecepatan Respon;
- 7) Kemampuan Pelaksana;
- 8) Layanan Konsultasi;
- 9) Sarana.

**Tabel-1.**  
**Kategorisasi Mutu Pelayanan**

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

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor SKM untuk periode triwulan 2 tahun 2023 adalah **94,44**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan hasil Survei terhadap pengguna layanan, mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh Direktorat Produksi dan Usaha Budidaya – Ditjen Perikanan Budidaya berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi SKM 81,26 – 100. Nilai rata – rata unsur setiap unsur pelayanan seperti terlihat pada Tabel – 2. Nilai terendah dan tertinggi setiap unsur dapat dilihat pada Tabel – 3.

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

**Tabel-2.**  
**Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**  
**9 (sembilan) Unsur Pelayanan**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.83
U2	Prosedur	3.79
U3	Waktu Pelayanan	3.83
U4	Biaya/Tarif	3.66
U5	Produk Layanan	3.72
U6	Kompetensi Pelaksana	3.76
U7	Kemampuan Petugas	3.86
U8	Layanan Konsultasi	3.79
U9	Kualitas Isi Sarana	3.76

**Tabel – 3**  
**Nilai IKM Triwulan 2 Tahun 2023**

TAHUN	IKM	TERTINGGI		TERENDAH	
		NRR	UNSUR PELAYANAN	NRR	UNSUR PELAYANAN
2023	94,44	3,86	Kemampuan Petugas	3,66	Biaya / Tarif

Dari Tabel-2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) **tertinggi** adalah unsur **Kemampuan Petugas** dengan **NRR 3,86**. Sementara itu, unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) **terendah** adalah **unsur Tarif / Biaya** dengan **NRR 3,66**. Secara garis besar nilai semua unsur pelayanan sudah baik, hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan publik pada umumnya sudah baik. Semua unsur memiliki nilai di atas 3,26 yang berarti, semua pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan evaluasi hasil SKM, maka perlu dilakukan upaya perbaikan pelayanan yang diprioritaskan pada beberapa unsur terendah pada penilaian yaitu terkait Tarif / Biaya. Prioritas perbaikan pelayanan tersebut dapat didasari oleh nilai Tabel - 3 diatas. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

Upaya untuk perbaikan aspek Tarif / Biaya dilakukan dengan melakukan penjelasan terkait kepada stakeholder melalui sosialisasi. Dengan adanya sosialisasi tersebut diharapkan

kedepannya para stakeholder tidak lagi mendapatkan kesulitan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

**Tabel-4.**  
**Prioritas Perbaikan Pelayanan**

No	ASPEK PELAYANAN	URUTAN PRIORITAS
U4	Tarif / Biaya	1
U5	Kesesuaian Produk Layanan	2
U6	Kompetensi Pelaksana	3
U9	Kualitas Saranan	4
U2	Prosedur	5
U8	Layanan Konsultasi	6
U1	Persyaratan	7
U3	Waktu Pelayanan	8
U7	Kemampuan Petugas	9

## **BAB IV** **ANALISIS HASIL SKM**

### **4.1 Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Tiap Unsur Layanan**

- a) Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Publik, Balai Perikanan Budidaya Laut Lombok dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat pengguna layanan publik. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,25-100. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan adalah **94,44**;
- b) Unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kemampuan Petugas dengan NRR 3,86, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Tarif / Biaya dengan NRR **3,66**;
- c) Dari 9 unsur pelayanan, semuanya dinilai **Sangat Baik (A)**. Unsur-unsur tersebut kualitas pelayanannya perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas.

### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

- a) Perlu upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada unsur pelayanan yang memiliki NRR rendah;
- b) Perlu upaya sosialisasi mengenai tarif / biaya agar pengguna layanan lebih paham mengenai aturan tarif yang berlaku.

### **4.3 Tren Nilai SKM**

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) periode TW.2 tahun 2023 adalah sebesar 94,44 (Sembilan Puluh empat koma empat puluh empat). Nilai ini mengalami peningkatan dibanding dengan periode sebelumnya (TW.1 tahun 2023) dengan nilai 86,63.

## **BAB V** **HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA**

Pada periode sebelumnya (Triwulan I Tahun 2023), nilai SKM layanan **86,63** dengan kategori **Sangat Baik (A)**. Tidak ada permasalahan pada periode sebelumnya, sehingga tidak ada tindak lanjut pada periode kali ini.

## **BAB VI** **KESIMPULAN**

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Publik, Direktorat Usaha Budidaya dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat pengguna layanan publik. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 94,44. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada periode ini mengalami peningkatan dibanding dengan periode sebelumnya yaitu 86,63.

## LAMPIRAN

### Contoh Kuesioner

#### KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

##### PELAYANAN USAHA

Tanggal Survey:	Jam Survey :
-----------------	--------------

##### PROFIL

Usia:.....Tahun

Jenis Kelamin :  L                       P

Pendidikan :  SD     SMP     SMU     Diploma     S1     S2     S3

Pekerjaan :  PNS     TNI     POLISI     SWASTA     WIRUSAHA

Lainnya ..... (sebutkan)

Jenis Layanan :  Rekomendasi Pemasukan     CBIB

##### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban 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 kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	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 tapi 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			

## Dokumentasi Pelayanan





