

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



**RSUD dr.ACHMAD DIPONEGORO  
KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TAHUN 2026**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya hingga Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada bulan januari, februari, maret Tahun 2026 dapat diselesaikan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good govemance*) dan meningkatkan akuntabilitas secara kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu untuk masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Putussibau, April 2026

Direktur,

Paulus Miki, S. Farm  
NIP.197712102012121002

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud .....	2
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai.....	3
1.5. Dasar Hukum.....	4
BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....	6
2.1. Teknik Pengumpulan Data .....	6
2.2. Teknik Pemilihan Sampel .....	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	9
2.4 Teknik Analisis Data.....	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM) .....	11
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey .....	11
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	11
3.2.2 Analisis Data Survei .....	12
3.2 Pengolahan Data .....	13
3.2.1 Profil Responden.....	14
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	26
4.1. Kesimpulan .....	26
4.2. Saran.....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan. ....	8
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	10
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. ....	14
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	15
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	16
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	17
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM .....	18
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan. ....	19
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur .....	20
Tabel 3.8	Persyaratan Waktu pelayanan .....	21
Tabel 3.9	Persyaratan Biaya/Tarif .....	21
Tabel 3.10	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan .....	22
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana .....	23
Tabel 3.12	Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	23
Tabel 3.13	Persyaratan Sarana & Prasarana.....	24
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran .....	25

# PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Kredibilitas yang buruk dalam pelayanan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Permasalahan pelayanan menjadi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Rumah sakit umum Daerah dr. Achmad Diponegoro berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro harus proaktif berupaya

semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

## **1.2 MAKSUD**

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu secara periodik;
- c. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan

mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

### **1.3 TUJUAN**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanankepadamasyarakatpada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro :
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro

### **1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah : tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu factor dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

## **1.5 DASAR HUKUM**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang
- i. Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

- j. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 32 Tahun 2009 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata
- k. Kerja RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Kuesioner berisikan 9 unsur seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 halaman 8 dan 9, yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

c. 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.

d. 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.

e. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana a

dalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

f. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. 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).

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample Krejcie & Morgan (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375

<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>1000000</b>	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

### 2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang responden dari jumlah populasi penerima layanan

### 2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM unit layanan	=	$\frac{\text{nilai IKM}}{\text{IKM}} \times 25$
------------------	---	---

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada table berikut:

Tabel 2.2

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 150 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

##### **3.2.1. Pengumpulan Data Survei**

Pengolahan data survey dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

##### **1. Pengolahan dengan Komputer**

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

##### **2. Pengolahan Secara Manual**

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

##### **1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur

pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### **3.2.2. Analisis Data Survei**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data.

Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
  - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
  - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microfoft Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### **3.2 PENGOLAHAN DATA**

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu pada bulan Januari, Februari, Maret Tahun 2026 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang

disebarkan sebanyak 160 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

### 3.2.1. Profil Responden

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu bulan Januari, Februari, Maret Tahun 2026 sebanyak 160 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia, usia 18-28 Tahun sebanyak 32 orang, usia 29-36 tahun sebanyak 48 orang, usia 37-40 Tahun sebanyak 46 orang, usia 41-60 tahun sebanyak 34 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
18-28 Tahun	32	20 %
29-36 Tahun	48	30 %
37-40 Tahun	46	28,75 %
41-60 Tahun	34	21,25%
Jumlah	160 orang	100 %

Sumber data diolah (2026)

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan januari, februari, maret Tahun 2026 adalah sebanyak 160 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 74 orang berjenis kelamin laki-laki dan 86 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini;

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	74	46,25%
Wanita	86	53,75%
Jumlah	160 orang	100%

Sumber data diolah (2026)

## 3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan januari, februari, maret Tahun 2026 adalah sebanyak 160 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 21 orang, SMP sebanyak 35 orang, SMA/SMK sebanyak 45 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 39 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 18 orang dan S2 2 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada bulan januari, februari, maret Tahun 2026, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	21	13,125%
SMP	35	21,875%
SMA/SMK	45	28,125%
D1-D3	39	24,375 %
D4-S1	18	11,25%
S2	2	1,25%
Jumlah	160 orang	100%

Sumber data diolah (2026)

#### 4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM bulan januari, februari, maret Tahun 2026 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 160 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di RSUD dr.Achmad Diponegoro terdiri dari PNS sebanyak 20 orang, pegawai swasta sebanyak 43 orang, wiraswasta 38 orang, pelajar 4 orang dan sekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 55 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau

kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	20	12,5%
Pegawai Swasta	43	26,875%
Wiraswasta	38	23,75%
Pelajar	4	2,5%
Lainnya	55	34,375%
Jumlah	160 orang	100%

Sumber data diolah (2026)

### 3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat pada bulan januari, february, maret Tahun 2026 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 76,68 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76,61-88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Rumah Sakit Umum Daerah dr.  
Achmad Diponegoro

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	<b>3,033</b>	0,334	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<b>3,042</b>	0,335	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	<b>2,900</b>	0,319	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	<b>3,058</b>	0,336	C	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<b>3,054</b>	0,336	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,054</b>	0,336	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	<b>3,088</b>	0,340	B	Baik
U8	Sarana & Prasarana	<b>3,113</b>	0,342	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	<b>3,542</b>	0,290	A	sangat baik
Nilai Konversi		<b>3,067</b>	<b>76,68</b>	B	Baik

Sumber data diolah tahun (2026)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan dan saran, dengan nilai 3,542 (kinerja sangat baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan RSUD dr. Achmad Diponegoro secara umum dapat memberikan kritikan pengaduan serta saran terhadap kualitas pelayanan yang ada di RSUD dr. Achmad Diponegoro. Serta sesuai dengan Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada di RSUD dr. Achmad Diponegoro.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kecepatan pelayanan dengan nilai 2,900 Berkaitan dengan waktu penyelesaian di RSUD dr. Achmad Diponegoro perlu di perhatikan sehingga mengurangi komplainan terhadap jam visite dokter atau ketepatan jam pelayanan yang ada di poli rawat jalan sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga dapat mempercepat pelayanan yang ada di RSUD berjalan dengan baik.

Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,033 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6  
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	3	1,875 %
2.	Kurang Sesuai	1	0,625 %
3.	Sesuai	124	77,5%
4.	Sangat sesuai	32	20 %
		160 orang	100 %

Sumber data diolah (2026)

### 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,042 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7  
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	2	1,25 %
2.	Kurang mudah	7	4,375 %
3.	Mudah	122	76,25 %
4.	Sangat mudah	29	18,125 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2026)

### 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 2,900 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8  
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0 %
2.	Kurang Cepat	17	10,625 %
3.	Cepat	125	78,125 %
4.	Sangat cepat	18	11,25 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2026)

#### 4. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayana

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. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,058 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9  
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	5	3,125 %
3.	Sesuai	114	71,25 %
4.	Sangat sesuai	41	25,625 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah (2026)

## 5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,054 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr Achmad Diponegoro Putussibau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10

Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	3	1,875 %
2.	Kurang Sesuai	6	3,75 %
3.	Sesuai	110	68,75 %
4.	Sangat sesuai	41	25,625 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2026)

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,054 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr Achmad Diponegoro Putussibau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11

### Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	2	1,25%
2.	Kurang Mampu	2	1,25 %
3.	Mampu	127	79,375 %
4.	Sangat mampu	29	18,125%
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2026)

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,088 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12

#### Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	6	3,75 %
3.	Sesuai	119	74,375 %
4.	Sangat sesuai	35	21,875 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2026)

#### 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). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,115 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “

Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13  
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	2	1,25 %
2.	Kurang Baik	31	19,375 %
3.	Baik	117	73,125 %
4.	Sangat baik	10	6,25 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2026)

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,542 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14  
Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	0	0 %
2.	Kurang Berfungsi	3	1,875 %
3.	Berfungsi	42	26,25 %
4.	Sangat berfungsi	115	71,875%
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2026)

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu pada bulan Januari, Februari, Maret Tahun 2026 adalah 3,67 dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi RSUD dr. Achmad Diponegoro serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

#### **4.2 SARAN**

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananapun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**1. SK TIM SKM**

**2. FORMULIR – FORMULIR SKM**



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU**  
**RSUD dr. ACHMAD DIPONEGORO**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BULAN JANUARI, FEBRUARI, MARET TAHUN 2026**  
**Periode Survei : (02 JANUARI 2026) s.d. (31 MARET 2026)**

**NILAI IKM :**

**76,68**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP**  
**RESPONDEN**

**JUMLAH : 160 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 74 ORANG ; P = 86 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
18 – 28 th : 32 orang	SD / MI : 21 orang	PNS : 20 orang
29 – 36 th : 48 orang	SMP / MTs : 35 orang	TNI / POLRI : 0 orang
37 – 40 th : 46 orang	SMA/K/ MA : 45 orang	Peg. Swasta : 43 orang
41 – 60 th : 34 orang	D-1/ D-3 : 39 orang	Wiraswasta/Usahawan: 38 orang
≥ 60 th : 0 orang	D-4 / S-1 : 18 orang	Pelajar/Mahasiswa : 4 orang
	≥ S-2 : 2 orang	Lainnya : 55 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;**  
**MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI**  
**AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI**  
**MASYARAKAT**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



**RSUD dr.ACHMAD DIPONEGORO  
KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya hingga Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas secara kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu untuk masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Putussibau, Juni 2025

Direktur,

dr.HERLINA

NIP.198609172111012019

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud .....	2
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai.....	3
1.5. Dasar Hukum.....	4
BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....	6
2.1. Teknik Pengumpulan Data .....	6
2.2. Teknik Pemilihan Sampel .....	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	9
2.4 Teknik Analisis Data.....	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM) .....	11
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey .....	11
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	11
3.2.2 Analisis Data Survei .....	12
3.2 Pengolahan Data .....	13
3.2.1 Profil Responden.....	14
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	26
4.1. Kesimpulan .....	26
4.2. Saran.....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan. ....	8
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	10
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. ....	14
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	15
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	16
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	17
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM .....	18
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan. ....	19
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur .....	20
Tabel 3.8	Persyaratan Waktu pelayanan .....	21
Tabel 3.9	Persyaratan Biaya/Tarif .....	21
Tabel 3.10	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan .....	22
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana .....	23
Tabel 3.12	Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	23
Tabel 3.13	Persyaratan Sarana & Prasarana.....	24
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran .....	25

# PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Kredibilitas yang buruk dalam pelayanan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Permasalahan pelayanan menjadi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Rumah sakit umum Daerah dr. Achmad Diponegoro berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro harus proaktif berupaya

semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

## **1.2 MAKSUD**

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu secara periodik;
- c. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan

mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

### **1.3 TUJUAN**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanankepadamasyarakatpada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro :
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro

### **1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah : tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu factor dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

## **1.5 DASAR HUKUM**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang
- i. Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;

- j. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 32 Tahun 2009 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata
- k. Kerja RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Kuesioner berisikan 9 unsur seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 halaman 8 dan 9, yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

c. 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.

d. 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.

e. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

f. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. 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).

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample Krejcie & Morgan (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357
<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375

<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>1000000</b>	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

### 2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang responden dari jumlah populasi penerima layanan

### 2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$\text{IKM unit layanan} = \frac{\text{nilai IKM}}{25} \times 25$
---

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada table berikut:

Tabel 2.2

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

#### 3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 155 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

##### 3.2.1. Pengumpulan Data Survei

Pengolahan data survey dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

##### 1. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

##### 2. Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

##### 1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata rata setiap unsur pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### **3.2.2. Analisis Data Survei**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
  - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
  - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microfoft Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### **3.2 PENGOLAHAN DATA**

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebar sebanyak 160 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

### 3.2.1. Profil Responden

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 sebanyak 160 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia, usia 18-28 Tahun sebanyak 53 orang, usia 29-36 tahun sebanyak 34 orang, usia 37-40 Tahun sebanyak 26 orang, usia 41-60 tahun sebanyak 43 orang dan >60 tahun sebanyak 4 orang.

Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
18-28 Tahun	53	33,13%
29-36 Tahun	34	21,25%
37-40 Tahun	26	16,25 %
41-60 Tahun	43	26,87%
>60 Tahun	4	2,50
Jumlah	160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 160 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 73 orang berjenis kelamin laki-laki dan 87 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini;

Tabel 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	73	45,63%
Wanita	87	54,37%
Jumlah	160 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

## 3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 160 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 19 orang, SMP sebanyak 16 orang, SMA/SMK sebanyak 86 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 19 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 18 orang dan S2 2 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	19	11,875%
SMP	16	10%
SMA/SMK	86	53,75%
D1-D3	19	11,875 %
D4-S1	18	11,25%
S2	2	1,25%
Jumlah	160 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

#### 4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 160 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di RSUD dr.Achmad Diponegoro terdiri dari PNS sebanyak 12 orang, BUMN 3 orang, petani 28 orang, Ibu rumah tangga 34, pelajar/mahasiswa 14 orang, pensiunan 2 orang, aparatur desa 3 orang, pegawai swasta 35 orang, wiraswasta 18 orang, belum bekerja 6 orang dan yang bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 5 orang. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

## Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	12	7,5%
BUMN	3	1,875%
Petani	28	17,5%
Ibu Rumah Tangga	34	21,25%
Pelajar/Mahasiswa	14	8,75%
Pensiunan	2	1,25%
Aparatur Desa	3	1,875%
Pegawai Swasta	35	21,875%
Wiraswasta	18	11,25%
Belum Bekerja	6	3,75%
Lainnya	5	3,125%
Jumlah	160 orang	100%

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten

Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 77,057 berada pada katagori “Baik“ berada pada interval konversi 76,61-88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang / Unsur	IKM Unit Layana n	Mutu Pelayanan n
U1	Persyaratan	<b>3.075</b>	0.338	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<b>3.017</b>	0.332	C	Kurang Baik
U3	Waktu Penyelesaian	<b>2.963</b>	0.326	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	<b>3.204</b>	0.352	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<b>3.029</b>	0.333	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	<b>3.029</b>	0.333	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	<b>3.100</b>	0.341	B	Baik
U8	Sarana & Prasarana	<b>3.063</b>	0.337	C	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	<b>3.542</b>	0.390	A	sangat baik
Nilai Konversi			<b>3.082</b>	B	Baik

Sumber data diolah tahun (2025)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan dan saran, dengan nilai 3,542 (kinerja sangat baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Rsud dr. Achmad Diponegoro secara umum dapat memberikan kritikan pengaduan serta saran terhadap kualitas pelayanan yang ada di rsud dr. Achmad

Diponegor. Serta sesuai dengan Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada di RSUD dr. Achmad Diponegoro.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kecepatan pelayanan dengan nilai 2,963 Berkaitan dengan waktu penyelesaian di RSUD dr. Achmad Diponegoro perlu di perhatikan sehingga mengurangi komplainan terhadap jam visite dokter atau ketepatan jam pelayanan yang ada di poli rawat jalan sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga dapat mempercepat pelayanan yang ada di RSUD berjalan dengan baik.

Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,075 berada pada interval skor 3,0644-3,5324 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6  
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	1	0,625 %
2.	Kurang Sesuai	5	3,125 %
3.	Sesuai	137	85,625 %
4.	Sangat sesuai	17	10,625 %
		160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

## 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,017 berada pada interval skor 65,00 - 76,60 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7  
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	1	0,625 %
2.	Kurang mudah	14	8,75%
3.	Mudah	134	83,75 %
4.	Sangat mudah	11	6,875 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 2,963 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8  
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	1	0,625 %
2.	Kurang Cepat	26	16,25 %
3.	Cepat	123	76,875 %
4.	Sangat cepat	10	6,25 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 4. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.204 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9  
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	2	1,25 %
2.	Kurang Sesuai	21	13,125 %
3.	Sesuai	72	45 %
4.	Sangat sesuai	65	40,625 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

## 5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.029 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr Achmad Diponegoro Putussibau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10  
Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	14	8,75 %
3.	Sesuai	134	83,75 %
4.	Sangat sesuai	12	7,5 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.029 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr Achmad Diponegoro Putussibau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11

## Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0 %
2.	Kurang Mampu	11	6,875 %
3.	Mampu	123	76,875 %
4.	Sangat mampu	26	16,25%
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.100 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12

## Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	14	8,75 %
3.	Sesuai	126	78,75 %
4.	Sangat sesuai	20	12,5 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## 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). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur

layanan 3.063 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “ Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13  
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	1	0,625 %
2.	Kurang Baik	62	38,75 %
3.	Baik	81	50,625 %
4.	Sangat baik	16	10 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3.542 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 150 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14

## Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	7	4,375 %
2.	Kurang Berfungsi	9	5,625 %
3.	Berfungsi	77	48,125 %
4.	Sangat berfungsi	67	41,875%
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 adalah 3,082 dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi RSUD dr. Achmad Diponegoro serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

#### **4.2 SARAN**

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananapun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**1. SK TIM SKM**

**2. FORMULIR – FORMULIR SKM**



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU**  
**RSUD dr. ACHMAD DIPONEGORO**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BULAN MARET, APRIL, MEI TAHUN 2023**  
**Periode Survei : (01 MARET 2023) s.d. (28 MEI 2023)**

**NILAI IKM :**

**77,057**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN : RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP**

**RESPONDEN**

**JUMLAH : 160 ORANG**

**JENIS KELAMIN : L = 73 ORANG ; P = 87 ORANG**

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
18 – 28 th : 53 orang	SD / MI : 19 ORG	PNS : 12 orang
29 – 36 th : 34 orang	SMP / MTs : 16 ORG	Petani : 28 orang
37 – 40 th : 26 orang	SMA/K/ MA : 86 ORG	Peg. Swasta : 35 orang
41 – 60 th : 43 orang	D-1/ D-3 : 19 ORG	Wiraswasta : 33 orang
≥ 60 th : 4 orang	D-4 / S-1 : 18 ORG	Pelajar/Mahasiswa : 14 orang
	S-2 : 2 ORG	Lainnya : 38 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN  
PELAYANAN PUBLIK KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	1. 04 - 2019	Nomor Responden:
Umur	46..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D1/ D3 5. D4/ S1 6. S2
Pekerjaan utama	1. PNS/ TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMA/ BUMD 3. Pegawai swasta/ Kontrak/ honorir 4. Wiraswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	7. Pelajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya .....
	<i>Swasta</i>	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau secara urut, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	---	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. <input checked="" type="checkbox"/> Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. <input checked="" type="checkbox"/> Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. <input checked="" type="checkbox"/> Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditransaksikan dalam standar pelayanan dengan yang diminta? a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. <input checked="" type="checkbox"/> Gratis / terpe biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. <input checked="" type="checkbox"/> Ada tetapi tidak bertumbuh c. Bertumbuh kurang maksimal, atau ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindak lanjut
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : <i>yang perlu di perbaiki ada dan untuk kenyamanan pasien</i>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	1 - 03 - 2017	Nomor Responden :
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. 01 / 03 5. 04 <b>(B)</b> 6. 02
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / <del>kontrakt</del> <del>kontrakt</del> 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Instan / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <b>c. Sesuai</b> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <b>c. Kompeten / mampu</b> d. Sangat kompeten / sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <b>c. Mudah</b> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah <b>b. Kurang sopan dan kurang ramah</b> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <b>c. Cepat</b> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <b>d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</b></p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, belum ditingkatkan <b>d. Tidak ada dengan baik, dapat ditingkatkan</b></p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <b>c. Sesuai</b> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	1. 03 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	42 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	---	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	3 03 2020	Nomor Responden :
Umur	40 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki    2. Perempuan	
Pendidikan	<input checked="" type="checkbox"/> 1. SD / MI <input checked="" type="checkbox"/> 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="checkbox"/> 1. PNS / TNI/ POLRI <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD <input checked="" type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input checked="" type="checkbox"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada <input checked="" type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	03 - 03 - 2025	Nomor Responden :	
Umur	.....53..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan <input checked="" type="radio"/>		
Pendidikan	1. SD / MI <input type="radio"/> 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="radio"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input type="radio"/>	4. D1 / D3 <input type="radio"/> 5. D4 / S1 <input type="radio"/> 6. S2 <input type="radio"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI <input type="radio"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD <input type="radio"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input type="radio"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha <input type="radio"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan <input type="radio"/>	6. Petani / Nelayan <input type="radio"/> 7. Pelajar / Mahasiswa <input type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input checked="" type="radio"/> 9. Pensiunan <input type="radio"/> 10. Tidak / belum bekerja <input type="radio"/> 11. Lainnya ..... <input type="radio"/>	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	30 <sup>03</sup> - 03 - 2025	Nomor Responden :
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI	4. D1 / D3
	2. SMP / MTs / sederajat	5. D4 / S1
	<input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI	6. Petani / Nelayan
	2. Pegawai BUMN / BUMD	7. Pelajar / Mahasiswa
	<input checked="" type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror	8. Ibu Rumah Tangga
	4. Wiraswasta / Pengusaha	9. Pensiunan
	5. Aparatur Desa / Kelurahan	10. Tidak / belum bekerja
		11. Lainnya .....

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada <input checked="" type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

8

Tanggal Survei	03.03.2028	Nomor Responden :	
Umur	24 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    ② Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat ③ SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan ⑩ Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ③ Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu ③ Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah ③ Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah ③ Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat ③ Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik ③ Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai ③ Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti ③ Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ③ Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	16/3-03-2023	Nomor Responden :
Umur	29 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="radio"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 5. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	<input checked="" type="radio"/> 6. Petani / Nelayan <input checked="" type="radio"/> 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau seberapa sering, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<del>SANGAT BAIK</del>	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
--	------------------------	------	-------------	------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten / Tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditambahkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak menambahkan biaya.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi: kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Ditela dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	04-03-2025	Nomor Responden :	
Umur	52 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan <input checked="" type="radio"/>		
Pendidikan	1. SD / MI <input checked="" type="radio"/> 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input checked="" type="radio"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	04 - 03 - 2025	Nomor Responden :
Umur	.....62..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan <input checked="" type="radio"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	04 - 03 - 2025	Nomor Responden :
Umur	28 Tahun	
Jenis Kelamin	1. <del>Laki-laki</del> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. <del>SD / MA</del> 2. <del>SMP / MTs / sederajat</del> 3. <del>SMA / SMK / MA / sederajat</del>	4. <del>D1 / D3</del> 5. <del>D4 / S2</del> 6. <del>S2</del>
Pekerjaan utama	1. <del>PNS / TNI / POLRI</del> 2. <del>Pegawai BUMN / BUMD</del> 3. <del>Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer</del> 4. <del>Wiraswasta / Pengusaha</del> 5. <del>Aparatur Desa / Kelurahan</del>	6. <del>Petani / Nelayan</del> 7. <del>Pelajar / Mahasiswa</del> 8. <del>Ibu Rumah Tangga</del> 9. <del>Pensiunan</del> 10. <del>Tidak / belum bekerja</del> 11. <del>Lainnya .....</del>

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	04 03 2025	Nomor Responden	
Umur	48 Tahun		
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D2 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan utama	1. PNS / TN / PGLR 2. Pegawai BUMD / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror 4. Wiraswasta / Pengusaha <input checked="" type="checkbox"/> Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikeola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai.	Saran perbaikan, masukan, dan harapan  Pelayanan sudah prima agar ditunjukkan lebih baik lagi.

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	04 - 03 - 2025	Nomor Responden :	
Umur	27 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	<input checked="" type="checkbox"/> 1. SD / MI <input type="checkbox"/> 2. SMP / MTs / sederajat <input type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input type="checkbox"/> 4. D1 / D3 <input type="checkbox"/> 5. D4 / S1 <input type="checkbox"/> 6. S2	
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> 1. PNS / TNI/ POLRI <input type="checkbox"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD <input type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input type="checkbox"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha <input type="checkbox"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan	<input type="checkbox"/> 6. Petani / Nelayan <input type="checkbox"/> 7. Pelajar / Mahasiswa <input type="checkbox"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> 9. Pensiunan <input type="checkbox"/> 10. Tidak / belum bekerja <input checked="" type="checkbox"/> 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	06.03.2025		Nomor Responden :
Umur	51 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> Laki-laki    2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja <input checked="" type="checkbox"/> 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	27 05 2024	Nomor Responden	
Umur	85	Tanda	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D3 / D3 5. S1 / S1	
Pekerjaan / Status	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum/ atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	---	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik, tepat tindakan yang</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	06 - 03 - 2025	Nomor Responden
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D 1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Istan / Peayn 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau  
keseuruhan, menurut anda  
bagaimana proses pelayanan  
yang diberikan oleh unit  
pelayanan ini ?

SANGAT BAIK     BAIK     KURANG BAIK     TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. <input checked="" type="radio"/> Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. <input checked="" type="radio"/> Sangat cepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. <input checked="" type="radio"/> Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p> <p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="radio"/> Sangat kompeten/ sangat mampu</p> <p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. <input checked="" type="radio"/> Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. <input checked="" type="radio"/> Baik d. Sangat baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat d. <input checked="" type="radio"/> Diterima dengan baik, dapat ditindaklanjuti</p> <p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>
---	--

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
 (Ungkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	06 - 03 - 2024	Nomor Responden
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorar 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Tani / Nelayan 7. Petani / Manasawa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
 (Ungkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau kesesuaian, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / Tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat dimantakan/jadi d. Dikelola dengan baik, cepat ditindak lanjut
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	10.03.25	Nomor Responden :
Umur	.....61..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga <input checked="" type="radio"/> 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> <b>SANGAT BAIK</b>	<input type="checkbox"/> <b>BAIK</b>	<input type="checkbox"/> <b>KURANG BAIK</b>	<input type="checkbox"/> <b>TIDAK BAIK</b>
--	--	--------------------------------------	---	--

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :  <i>Dalam pelayanan lebih ditingkatkan lagi</i>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	10 - 03 - 25	Nomor Responden :
Umur	37 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan <input checked="" type="radio"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorar 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : Dalam pelayanan harus lebih baik lagi

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	10.03.2025	Nomor Responden :	
Umur	21 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	<input type="checkbox"/> 1. SD / MI <input type="checkbox"/> 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input type="checkbox"/> 4. D1 / D3 <input type="checkbox"/> 5. D4 / S1 <input type="checkbox"/> 6. S2	
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> 1. PNS / TNI/ POLRI <input type="checkbox"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD <input type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input type="checkbox"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha <input type="checkbox"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan	<input type="checkbox"/> 6. Petani / Nelayan <input type="checkbox"/> 7. Pelajar / Mahasiswa <input type="checkbox"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> 9. Pensiunan <input checked="" type="checkbox"/> 10. Tidak / belum bekerja <input type="checkbox"/> 11. lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : <i>menunggu dokter lama.</i>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	10/03/2024	Nomor Responden	
Umur	60 tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum/ atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lanjut ditindaklanjuti d. Dikolera dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan.</p>

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	13.03.2025	Nomor Responden :
Umur	21 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan <input checked="" type="radio"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Fatani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa <input checked="" type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	---	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	23 03 2018	Nomor Responden	
Umur	.....)..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI	4. D1 / D3	
	2. SMP / MTs / sederajat	<input checked="" type="radio"/> 5. D4 / S1	
	3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI	6. Petani / Nelayan	
	2. Pegawai BUMN / BUMD	7. Pelajar / Mahasiswa	
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer	8. Ibu Rumah Tangga	
	<input checked="" type="radio"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha	9. Pensiunan	
	5. Aparatur Desa / Kelurahan	10. Tidak / belum bekerja	
		11. lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk <input checked="" type="radio"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? <input checked="" type="radio"/> a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan .

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	13.03.2025	Nomor Responden :	
Umur	40 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI <input checked="" type="checkbox"/>	4. D1 / D3	
	2. SMP / MTs / sederajat	5. D4 / S1	
	3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI	6. Petani / Nelayan	
	2. Pegawai BUMN / BUMD	7. Pelajar / Mahasiswa	
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror	8. Ibu Rumah Tangga <input checked="" type="checkbox"/>	
	4. Wiraswasta / Pengusaha	9. Pensiunan	
	5. Aparatur Desa / Kelurahan	10. Tidak / belum bekerja	
		11. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
		✓		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dari tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada <input checked="" type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	11-3-2025	Nomor Responden:	
Umur	48 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / M 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D3 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	7. Petani / Nelayan 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai  <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai          c. Sesuai          d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu          b. Kurang kompeten/ kurang mampu          c. Kompeten / mampu  <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah          b. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> c. Mudah          d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah          b. Kurang sopan dan kurang ramah  <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah          d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat          b. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> c. Cepat          d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk          b. Cukup  <input checked="" type="radio"/> c. Baik          d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan ?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai  <input checked="" type="radio"/> b. Cukup mahal / Kurang sesuai          c. Murah / Sesuai          d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada          b. Ada tetapi tidak berfungsi.  <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti          d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai  <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai          c. Sesuai          d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p> <p>Saran Saya untuk R.S. Gaborso          Agar Selalu Menyediakan          Obat BPJS, Kami Pasien Selalu          Membeli Obat Keluar/Apotik          Dengan Harga yg Selangit</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	1/8/2025	Nomor Responden	
Umur	40 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D2/D3 5. D4/S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak menunda tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, kurang maksimal / lambat d. Dikolaborasi dengan baik, cepat diindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

[Cingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden]

Tanggal Survei	11/03/2025	Nomor Responden :
Umur	22 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. I2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan <input checked="" type="checkbox"/> 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

**ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

[Cingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden]

Secara umum / atau keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat diundakan <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat dan memuaskan</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

{Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden}

Tanggal Survei	11.3.2025	Nomor Responden :	
Umur	36 Tahun		
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan		
Pendidikan	1 SD / MI 2 SMP / MTs / sederajat 3 SMA / SMK / MA / sederajat	4 D1 / D3 5 D4 / S1 6 S2	
Pekerjaan Utama	1 PNS / TNI/ POLRI 2 Pegawai BUMN / BUMD 3 Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4 Wiraswasta / Pengusaha 5 Aparatur Desa / Kelurahan	6 Petani / Nelayan 7 Pelajar / Mahasiswa 8 Ibu Rumah Tangga 9 Pensiunan 10 Tidak / belum bekerja 11 Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

{Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden}

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat d. Dirincikan/judul <input checked="" type="checkbox"/> d. Diko oba dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan</p> <p><i>Semoga kedepannya pelayanan lebih cepat lagi di kerjanya</i></p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

FLAMBOYAN

Tanggal Survei	17/3/2025	Nomor Responden :
Umur	28 Tahun	
Jenis kelamin	1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan <input checked="" type="radio"/>	
Pendidikan	1. SD / MI <input type="radio"/> 2. SMP / MTs / sederajat <input type="radio"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input type="radio"/>	4. D3 / D3 <input checked="" type="radio"/> 5. D4 / S1 <input type="radio"/> 6. S2 <input type="radio"/>
Pekerjaan, sama	1. PNS / TNI / POLRI <input type="radio"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD <input type="radio"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input checked="" type="radio"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha <input type="radio"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan <input type="radio"/>	6. Petani / Nelayan <input type="radio"/> 7. Pelajar / Mahasiswa <input type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input type="radio"/> 9. Pensiunan <input type="radio"/> 10. Tidak / belum bekerja <input type="radio"/> 11. Lainnya ..... <input type="radio"/>

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="radio"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="radio"/> BAIK	<input type="radio"/> KURANG BAIK	<input type="radio"/> TIDAK BAIK
--	-----------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

2. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetap tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal akibat ditundakan, ut <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindak lanjut
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

PLAMBOYAN

(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	17/3/2025	Nomor Responden	
Umur	29 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan / Jabatan	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	7. Petani / Nelayan 8. Pelajar / Mahasiswa 9. Ibu Rumah Tangga 10. Pensiunan 11. Tidak / belum bekerja 12. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten / tidak mampu b. Kurang kompeten / kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten / sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta apa.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat diindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat diindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

MAWAR

Tanggal Survei <u>19/3/25</u>   <u>19/3/25</u>		Nomor Responden
Umur <u>25</u>	<u>25</u> Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI <input type="checkbox"/> 2. SMP / MTs / sederajat <input type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input type="checkbox"/>	4. D1 / D3 <input checked="" type="checkbox"/> 5. D4 / S1 <input type="checkbox"/> 6. S2 <input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS / TW / POLK <input type="checkbox"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD <input type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input type="checkbox"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha <input type="checkbox"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan <input type="checkbox"/>	7. Pelajar / Mahasiswa <input checked="" type="checkbox"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> 9. Pensiunan <input type="checkbox"/> 10. Tidak / belum bekerja <input type="checkbox"/> 11. Lainnya <input type="checkbox"/>

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa mudah / atau kesulitannya, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<b>SANGAT BAIK</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>BAIK</b>	<input type="checkbox"/> <b>KURANG BAIK</b>	<input type="checkbox"/> <b>TIDAK BAIK</b>
--	--------------------	---	---	--

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan ?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
 (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

MANLAB

Tanggal Survei	19/3/25	Nomor Responden	
Umur	36 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan		
Pendidikan	<input type="radio"/> SD/MI <input type="radio"/> SMP/MTs/ sederajat <input checked="" type="radio"/> SMA/SMK/MA/ sederajat	<input type="radio"/> D1/D3 <input type="radio"/> D4/S1 <input type="radio"/> S2	
Pekerjaan/pekerjaan	<input type="radio"/> PNS/ TNI/ POLRI <input type="radio"/> Pegawai BUMN/ BUMD <input type="radio"/> Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer <input type="radio"/> Wiraswasta/ Pengusaha <input type="radio"/> Aparatur Desa/ Kelurahan	<input checked="" type="radio"/> Paten/ Nelayan <input type="radio"/> Pelajar/ Mahasiswa <input type="radio"/> Ibu Rumah Tangga <input type="radio"/> Pensiunan <input type="radio"/> Tidak/ belum bekerja <input type="radio"/> Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
 (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="radio"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="radio"/> BAIK	<input type="radio"/> KURANG BAIK	<input type="radio"/> TIDAK BAIK
---	-----------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku sopan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

FL Ambayan

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25 - 03 - 2025	Nomor Responden :	
Umur	40 Tahun		
Sex / Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau kesesuaiannya menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	---	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal dan belum ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, tepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercaat dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
 (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25 - 03 - 2025	Nomor Responden :	
Umur	30 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD/PAI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/ SMK/ MA/ sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D3/ D3 5. D4/ S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS/ TNI/ POLRI 2. Pegawai BLAN/ BUMD 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honoror <input checked="" type="checkbox"/> 4. Wiraswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	6. Petani/ Nelayan 7. Pelajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga <input checked="" type="checkbox"/> 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
 (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	SANGAT BAIK <input checked="" type="checkbox"/>	BAIK <input type="checkbox"/>	KURANG BAIK <input type="checkbox"/>	TIDAK BAIK <input type="checkbox"/>
	BAIK <input type="checkbox"/>	BAIK <input type="checkbox"/>	BAIK <input type="checkbox"/>	BAIK <input type="checkbox"/>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai                  b. Kurang sesuai                  c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/>                  d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu                  b. Kurang kompeten/ kurang mampu                  c. Kompeten / mampu                  d. Sangat kompeten/ sangat mampu <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah                  b. Kurang mudah                  c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/>                  d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah                  b. Kurang sopan dan kurang ramah                  c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/>                  d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat                  b. Cukup cepat                  c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/>                  d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk                  b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/>                  c. Baik                  d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampolkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai                  b. Cukup mahal / Kurang sesuai                  c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/>                  d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan baik meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada                  b. Ada tetapi tidak berfungsi                  c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/>                  d. Dikolera dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai                  b. Kurang sesuai                  c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/>                  d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
 (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	24 - 02 - 2025	Nomor Responden
Umur	25 tahun	
Jenis Kelamin	1 Laki-laki 2 Perempuan	
Pendidikan	1 SD / MI 2 SMP / MTs / sederajat 3 SMA / MAK / MA / sederajat	4 D1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TN / POLRI 2. Pegawai BUMN / BLMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorar 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
 (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ Tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penggunaan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal lambat ditindaklanjuti d. Ditela dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

F. Lambongan

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	29 Maret 2016	Nomor Responden	
Umur	40 tahun		
Level Keahlian	1. Laki-laki	Perempuan	
Pendidikan	1. SD/MI	4. D1/D3	
	2. SMP/MTs/ sederajat	5. D4/S1	
	3. SMA/SMk/MA/ sederajat	6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI	6. Petani / Nelayan	
	2. Pegawai BUMN / BUMD	7. Pelajar / Mahasiswa	
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer	8. Ibu Rumah Tangga	
	4. Wiraswasta / Pengusaha	9. Pensiunan	
	5. Aparatur Desa / Kelurahan	10. Tidak / belum bekerja	
		11. Lainnya ...	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi, kemampuan, petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, dapat diindak lanjut</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

PL Ambon

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25 Maret 2023	Numor Responden :
Umur	30 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <u>2. Perempuan</u>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	1. D3 / D3 2. S1 / S1 3. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TN / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wirausaha / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan ?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta biaya</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, belum ditindak lanjut d. Dikelola dengan baik, cepat ditindak lanjut</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

FLAMBOPAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25 MARET 2025	Nomor Responden	
Umur	20 Tahun		
Jenis Kelamin	<del>Laki-laki</del> Perempuan		
Pendidikan	1 SD / MI 2 SMP / MTs / sederajat 3 SMA / SMK / MA / sederajat	4 D1 / D3 5 D4 / S1 6 S2	
Pekerjaan Utama	1 PNS / TNI / POLRI 2 Pegawai BUMIN / BUMD 3 Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4 Wiraswasta / Pengusaha 5 Aparatur Desa / Kelurahan	6 Dosen / Nelayan 7 Pelajar / Mahasiswa 8 Ibu Rumah Tangga 9 Pensiunan 10 Tidak / belum bekerja 11 Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Sarana umum / atau keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="radio"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="radio"/> BAIK	<input type="radio"/> KURANG BAIK	<input type="radio"/> TIDAK BAIK
--	-----------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk <input checked="" type="radio"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, dapat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan: sarana pembaruan, dll tidak dirangsang, petugas tidak bisa tidak di flambopan ya?</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

Flamboyan

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25-03-2025	Nomor Responder :
Umur	25 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki <input type="radio"/> Perempuan <input checked="" type="radio"/>	
Pendidikan	1. SD / M 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMA / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan/biaya	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiruswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah/ Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta t.p.s.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikeola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p> <p>obat pps terkadang kosong / jarang tersedia terpaksa harus beli obat dr luar yg biayanya terkadang mahal</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	29.03/23	Nomor Responden :	
Umur	30 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

*Tidak mengisi data pribadi*

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25/03/2018	Nomor Responden: 13/013
Umur	27 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D3/D3 5. D4/S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN/ BUMD 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorier 4. Widyaiswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	6. Petani/ Nelayan 7. Pelajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum, / atau keberhasilan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
--	-------------	--	-------------	------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tias. <input checked="" type="radio"/></p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/></p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	5/03/2015	Nomor Responden :	
Umur	48 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25/03/25	Nomor Responden :	
Umur 55 TH	..... Tahun		
Jenis Kelamin LAKI-LAKI	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan	<input type="radio"/> 1. SD / MI	4. D1 / D3	
	<input type="radio"/> 2. SMP / MTs / sederajat	5. D4 / S1	
	<input checked="" type="radio"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. S2	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS / TNI/ POLRI	6. Petani / Nelayan	
	<input checked="" type="radio"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD	7. Pelajar / Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer	8. Ibu Rumah Tangga	
	<input type="radio"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha	9. Pensiunan	
	<input type="radio"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan	10. Tidak / belum bekerja	
		11. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk <input checked="" type="radio"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	24.03.2025	Nomor Responden	
Umur	40 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D3/D3 5. D4/S1 6. S2	
Pekerjaan/Status	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai BUMN/BUMD 3. Pegawai Swasta/Kontrak/Honorer 4. Wiraswasta/Pengusaha 5. Aparatur Desa/Kelurahan	6. Pensiun/Melayan 7. Pelajar/Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/belum bekerja 11. Lainnya	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau kesekeluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang ditanyakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berlangsung c. Berfungsi kurang maksimal, lambat dilakukannya d. Dikelola dengan baik, cepat dilakukannya</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p> <p>- Penanganan dokter lambat - Pasien lama menunggu</p>

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	24/03/2022	Nomor Responden :
Umur	34 th	Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki / 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan utama	1. PNS / NAKPOL 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasti / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berlungu c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : Pelayanan lebih dipercepat, sarana yang kurang lebih baik sehingga tidak pernah penyesuaian, mengingat biaya dibarengi tambahan, dan minimal gratis !!

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	24/03/2015	Nomor Responden :	
Umur	31 Tahun		
Jenis Kelamin	Laki-laki (2) Perempuan		
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D3/D3 5. D4/S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. TNI/Polri/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMN 3. Pegawai Swasta / Kontraktor / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
		✓		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Cukup cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	20/03/2025	Nomor Responden :
Umur	27 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki    2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="radio"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TN / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input checked="" type="radio"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk <input checked="" type="radio"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	30.03.2022	Number Responden	
Umur	16 tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki / 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan / Istama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai swasta / Kontrak / Honorer 4. Wirausaha / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditunjukkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan ?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	03. Des. 5	Nomor Responden	
Umur	47 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan		
Pendidikan	3. SD / MI 4. SMP / MTs / sederajat 5. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D1 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	7. PNS / TNI / POLRI 8. Pegawai BUMN / BUMD 9. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 10. Wiraswasta / Pengusaha 11. Aparatur Desa / Kelurahan	12. Petani / Nelayan 13. Pelajar / Mahasiswa 14. Ibu Rumah Tangga 15. Pensiunan 16. Tidak / belum bekerja 17. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. <input checked="" type="checkbox"/> Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. <input checked="" type="checkbox"/> Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Tidak lanjut e. <input checked="" type="checkbox"/> Dikeola dengan baik, tepat dibedakan jenis
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	18.03.2022	Nomor Responden
Umur	40 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/ SMK/ MA/ sederajat	4. D3/ D3 5. D4/ S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS/ TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN/ BUMD 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer 4. Wiraswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	6. Petani/ Nelayan 7. Pelajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum/ atau keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Mudah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips. <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal. <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

MAWAR

Tanggal Survei	19-3-2025	Nomor Responden :	
Umur	44 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLPI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Fatani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga <input checked="" type="checkbox"/> 9. Pensiunan 10. Tifek / belum bekerja 11. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sesuai          c. Sesuai          d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu  <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang kompeten/ kurang mampu          c. Kompeten / mampu          d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah  <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang mudah          c. Mudah          d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah  <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah          c. Sopan dan ramah          d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat  <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat          c. Cepat          d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk  <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup          c. Baik          d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup mahal / Kurang sesuai          c. Murah / Sesuai          d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada  <input checked="" type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi          c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti          d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai  <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sesuai          c. Sesuai          d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p> <p><i>Obat Saring mengambil keluar</i></p>

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	18 02 2025	Nomor Responden :
Umur	37 Tahun	
Jenis kelamin	1. laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan utama	1. PNS / TN / POLRI 2. Pegawai BUMI / BLMD 3. Pegawai swasta / Kontrak / Honoror 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau kekeluargaan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--	-------------------------------	---	--

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / tidak sesuai b. Cukup mahal / kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta lps.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	14 03 2023	Nomor Responden	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat 4. PNS / TNI / POLRI	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. Pegawai BUMN / UUMD 2. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 3. Wiraswasta / Pengusaha 4. Aparatur Desa / Kelurahan	5. Petani / Nelayan 6. Pelajar / Mahasiswa 7. Ibu Rumah Tangga 8. Perasanan 9. Tidar / belum bekerja 10. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum/ atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian pernyataan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, kurang maksimal untuk ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	19-03-2018	Nomor Responden :
Umur	21 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
		✓		

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	17-03-2025	Nomor Responden :	
Umur	22 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI	4. D1 / D3	
	2. SMP / MTs / sederajat	5. D4 / S1	
	3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI	6. Petani / Nelayan	
	2. Pegawai BUMN / BUMD	7. Pelajar / Mahasiswa <input checked="" type="checkbox"/>	
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer	8. Ibu Rumah Tangga	
	4. Wiraswasta / Pengusaha	9. Pensiunan	
	5. Aparatur Desa / Kelurahan	10. Tidak / belum bekerja	
		11. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
		✓		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada <input checked="" type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	17.05.2025	Nomor Responden :
Umur	38 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI	4. D1 / D3
	2. SMP / MTs / sederajat	5. D4 / S1
	3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI	6. Petani / Nelayan
	2. Pegawai BUMN / BUMD	7. Pelajar / Mahasiswa
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer	8. Ibu Rumah Tangga
	4. Wiraswasta / Pengusaha	9. Pensiunan
	5. Aparatur Desa / Kelurahan	10. Tidak / belum bekerja
		11. Lainnya .....

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
		✓		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? <input checked="" type="radio"/> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	17. 03. 2025	Nomor Responden :	
Umur	32 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
--	-------------	------	-------------	------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : Dr. Anek spesialis, delay kedatangannya dan pelayanan tertunda mulai pukul 08.00 WIB namun, hingga selesai pukul 09.30 dokter anek belum datang - Mohon dipuberti ke depan

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	30 April 2025	Nomor Responden
Umur	26 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan <input checked="" type="radio"/>	
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat <input checked="" type="radio"/>	4. D1/D3 5. D4/S1 6. S2
Pekerjaan/olama	1. PNS/ TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN/ BUMD 3. Pegawai swasta/ Kontrak/ Honorer 4. Wiraswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	6. Pustakawan/ Arsitek 7. Pelajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Sesuai umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	-------------------------------	---	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta ?</p> <p>a. Sangat mahal / tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjut <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, dapat mendapat tanggapan</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

**DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	<b>30 April 2025</b>	Nomor Responden	
Jenis	4.1. Tenun		
Alamat	1. Kecamatan 2. Perumahan		
Agama	1. Suku		
	2. SARA / AGAMA / Kepercayaan		5. 0 1 2 3 4 5
	3. SARA / AGAMA / Kepercayaan		6. 0 1 2 3 4 5
	4. Agama / Kepercayaan		7. 0 1 2 3 4 5
	1. Pegawai BUMN / BUMD		8. 0 1 2 3 4 5
	2. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer		9. 0 1 2 3 4 5
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer		10. 0 1 2 3 4 5
	4. Mitra Usaha / Pengusaha		11. 0 1 2 3 4 5
	5. Aparatur Desa / Kelurahan		12. 0 1 2 3 4 5

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	---	--	---	--

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal/ tidak sesuai b. Cukup mahal/ kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, kurang memuaskan, dan tidak ditindaklanjuti d. Tidak ada dengan baik dan ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diLerikan?	Saran perbaikan, masukan, dan harapan
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	

**1. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	<b>30 APRIL 2025</b>	Nama Responden	
Umur	<b>21</b> Tahun		
Umur Keahlian	<b>1</b> Anak - Anak <b>2</b> Peremajaan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat <b>3. SMA / SMK / MA / sederajat</b>	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan / Jabatan	1. PNS / INP / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha <b>5. Aparatur Desa / Kelurahan</b>	6. Tatar / Nelayan 7. Petani / Mandiawa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

**2. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<b>SANGAT</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>BAIK</b>	<input type="checkbox"/> <b>KURANG</b>	<input type="checkbox"/> <b>TIDAK</b>
	<b>BAIK</b>		<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. <input checked="" type="checkbox"/> Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. <input checked="" type="checkbox"/> Kurang kompeten/ kurang mampu c. <input checked="" type="checkbox"/> Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. <input checked="" type="checkbox"/> Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait keroposan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. <input checked="" type="checkbox"/> Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. <input checked="" type="checkbox"/> Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. <input checked="" type="checkbox"/> Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat murah dan tidak memutar otak</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penghargaan pengaduan, saran dan masukan pengguna pelayanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. <input checked="" type="checkbox"/> Berfungsi / sangat memuaskan / sudah ditindaklanjuti d. Tidak dengan baik / belum sepenuhnya ditindaklanjuti</p>
<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	26 April 2025	Nomor Responden :
Umur	35 Tahun	
Sex / Kelamin	1. Laki-laki / 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan / Jabatan	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Pater / Karyawan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut Anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
		X		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan ? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak memanta dipas	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, kurang maksimal, dan tidak ditindak lanjuti d. Dikembalikan dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	26 April 2025	Nomor Responden	
Unit	90	Tahun	
Jenis Layanan	1. <input type="checkbox"/> Loka / <input checked="" type="checkbox"/> Perencanaan		
Kelembagaan	1. SD / PA	4. 01 / 08	
	2. SMP / MTs / sederajat	5. 04 / 50	
	3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. 02	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLA	7. <input checked="" type="checkbox"/> Petani / Nelayan	
	2. Pegawai BUMN / BUMD	8. Pulaan / Manasikwa	
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer	9. Ibu Rumah Tangga	
	4. Wirausaha / Pengusaha	10. Pensiunan	
	5. Aparatur Desa / Kelurahan	11. Tidak / belum bekerja	
		12. Lainnya	

**ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai				
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? a. Tidak mudah <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah				
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat				
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.				
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?				
6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu.				
7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah				
8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?				
9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengaduan pelayanan?				
10. Bagaimana pendapat Anda tentang saran perbaikan, masukan, dan harapan?				

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	26 April 2020	Nomor Responden
Umur	36 Tahun	
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> Perempuan	
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD/MI <input type="checkbox"/> SMP/MTs/ sederajat <input checked="" type="checkbox"/> SMA/MA/ sederajat	<input type="checkbox"/> 1. 21/03 <input type="checkbox"/> 2. 24/02 <input type="checkbox"/> 3. 01
Peserta dalam	<input type="checkbox"/> PNS/ TNI/ POLRI <input type="checkbox"/> Pegawai BUMN/ BUMD <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer <input type="checkbox"/> Wiraswasta/ Pengusaha <input type="checkbox"/> Aparatur Desa/ Kelurahan	<input type="checkbox"/> 4. Petani/ Nelayan <input checked="" type="checkbox"/> 5. Pelajar/ Mahasiswa <input type="checkbox"/> 6. Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> 7. Pensiunan <input type="checkbox"/> 8. Tidak/ Belum bekerja <input type="checkbox"/> 9. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum/ atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?

a. Tidak sesuai  
 b. Kurang sesuai  
 c. Sesuai  
 d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?

a. Tidak mudah  
 b. Kurang mudah  
 c. Mudah  
 d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

a. Tidak cepat  
 b. Kurang cepat  
 c. Cepat  
 d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?

a. Sangat mahal/ Tidak sesuai  
 b. Cukup mahal/ Kurang sesuai  
 c. Murah/ Sesuai  
 d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?

a. Tidak sesuai  
 b. Kurang sesuai  
 c. Sesuai  
 d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

a. Tidak kompeten/ tidak mampu  
 b. Kurang kompeten/ kurang mampu  
 c. Kompeten/ mampu  
 d. Sangat kompeten/ sangat mampu
7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait sopan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

a. Tidak sopan dan tidak ramah  
 b. Kurang sopan dan kurang ramah  
 c. Sopan dan ramah  
 d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?

a. Buruk  
 b. Cukup  
 c. Baik  
 d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?

a. Tidak ada  
 b. Ada tetapi tidak berfungsi  
 c. Berfungsi kurang maksimal  
 d. Berfungsi dengan baik, cepat ditindaklanjuti
10. Bagaimana pendapat Anda tentang saran perbaikan, masukan, dan harapan?



I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	22 April 2025	Nomor Responden :
Umur	29 tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs / sederajat 3. SMA/MAK/MA / sederajat	<input checked="" type="checkbox"/> 1. SD 2. SMP/MTs 3. SMA/MAK/MA
Pekerjaan / Jabatan	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD <input checked="" type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorar 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Mahasiswa / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Sesuai umum / atau kesesuaian, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait sopan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal dan tidak ditindak lanjuti d. Diketahui dengan baik, cepat ditindak lanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan</p>

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	19 April 2025	Nomor Responden	
Unit	26 Tahun		
Jenis kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D1/D2 5. D3/S1 6. S2	
Pekerjaan/ jabatan	1. PNS/ TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMA/ BUMN 3. Pegawai swasta/ Kontrak/ Honorer 4. Wiraswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	6. Petani/ Nelayan / Pelajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?

SANGAT BAIK     BAIK     KURANG BAIK     TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, kurang memuaskan d. Tidak ada</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	19 April 2025	Nomor Responden	
Umur	20 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Patah / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak kompeten/tidak mampu b. Kurang kompeten/kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditunjukkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?	a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Murah / sangat sesuai dan tidak meminta tips	9. Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan pengaduan, saran dan masukan sebagai pelayanan?	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, kurang memuaskan d. Berfungsi dengan baik, cepat dan memuaskan
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan:	

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	18 April 2025	Nomor Responden:	
Umur	37 Tahun		
Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	<input type="checkbox"/> 1. SD/MI <input type="checkbox"/> 2. SMP/MTs/ sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	<input type="checkbox"/> 4. D1/D3 <input type="checkbox"/> 5. D4/S1 <input type="checkbox"/> 6. D2	
Pendidikan Utama	<input type="checkbox"/> 1. PNS/ NAWA POLA <input type="checkbox"/> 2. Pegawai BUMN/ BUMD <input checked="" type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorar <input type="checkbox"/> 4. Wiraswasta/ Pengusaha <input type="checkbox"/> 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	<input type="checkbox"/> 6. Petani/ Nelayan <input type="checkbox"/> 7. Pulaun/ Monevswa <input type="checkbox"/> 8. bujukan/ langga <input type="checkbox"/> 9. Pensiunan <input type="checkbox"/> 10. Tidak/ belum bekerja <input type="checkbox"/> 11. Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompetensi/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait keopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengaduan pelayanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi, kurang maksimal, dan tidak ditindak lanjut d. Dikelola dengan baik, cepat ditindak lanjut</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Yanggal Survei	15 April 2025	Nomor Responden :
Umur	45 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs / sederajat 3. SMA/MAK/MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D2 / S1 6. S2
Pekerjaan / Status	1. PNS / TNI POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	7. Mahasiswa / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara Umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan perugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten, mampu d. Sangat kompeten, sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang ditintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meniadakan tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikefusi dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diLerikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	15 April 2025	Nomor Responden :
Umur	30 tahun	
LENSA KLAIM	1. Laki-laki / Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D2 / S1 6. S2
Pekerjaan/kegiatan	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	8. Tani / Petani 9. Pelajar / Mahasiswa 10. Ibu Rumah Tangga 11. Pensiunan 12. Tidak / belum bekerja 13. Lainnya

1. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
		X		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	d. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. Tepat d. Sangat tepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak menentu tips	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang memuaskan d. Berfungsi dengan baik, cepat dan tidak menentu
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	12 April 2025	Nomor Responden	
Umur	..... <sup>22</sup> ..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD/MI <input type="checkbox"/> 2. SMP/MTs / sederajat <input type="checkbox"/> 3. SMA/ SMK/ MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D1 / D3 <input type="checkbox"/> 5. D4 / S1 <input type="checkbox"/> 6. S2 <input type="checkbox"/>	
Pekerjaan Utama	1. PNS / PW / POLRI <input type="checkbox"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD <input type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input type="checkbox"/> 4. W/ Swasta / Pengusaha <input checked="" type="checkbox"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan <input type="checkbox"/>	6. Istri / Nelayan <input type="checkbox"/> 7. Pensiun / Mahasiswa <input type="checkbox"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> 9. Mahasiswa <input type="checkbox"/> 10. Tidak / belum bekerja <input type="checkbox"/> 11. Lainnya <input type="checkbox"/>	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau keseruan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / tidak sesuai b. Cukup mahal / kurang sesuai c. Murah / sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikoreksi dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	12 APRIL 2025	Nomor Responden :
Umur	25 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	<input checked="" type="radio"/> 1. D1 / D2 <input type="radio"/> 2. D3 / S1 <input type="radio"/> 3. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	<input type="radio"/> 6. Petani / Nelayan <input type="radio"/> 7. Pelajar / Mahasiswa <input type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input type="radio"/> 9. Pengunten <input type="radio"/> 10. Tidak / belum bekerja <input type="radio"/> 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum/ atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam member kan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Baik b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diintakan ?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, tetapi ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tempat Survey	11 APRIL 2025	Nomor Responden
Umur	42 tahun	Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs / sederajat 3. SMA/ SMA/ MA / sederajat	1. SD/MI 2. SMP/MTs 3. SMA/MA
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai swasta / Kontrak / Honorer 4. Mahasiswa / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	1. Pegawai 2. Pegawai 3. Pegawai 4. Pegawai 5. Pegawai 6. Pegawai 7. Pegawai 8. Pegawai 9. Pegawai 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mumpuni c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi / kurang / tidak / tidak terakomodasi d. Dikelola dengan baik, cepat dan mudah</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	11 APRIL 2026	Nomor Responden
Umur	31 Tahun	
Jenis Kelamin	2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/MI	1. 01/03
	2. SMP/MTs/ sederajat	5. D4/S1
	3. SMA/ SMK/ MAN/ sederajat	6. II
Pekerjaan Utama	1. PNS/ TNI/ POLRI	2. Tidak/ Lainnya
	2. Pegawai BUMN/ BUMA	7. Pegawai/ Manasikah
	3. Pegawai swasta/ kontrak/ honorer	8. Ibu Rumah Tangga
	4. Mahasiswa/ Pengusaha	9. Pensiunan
	5. Aparatur Desa/ Kelurahan	10. Tidak/ belum bekerja
		11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseuruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	---	--	---	--

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai	a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. <input checked="" type="checkbox"/> Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pandangan Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
a. Tidak mudah b. <input checked="" type="checkbox"/> Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	a. Tidak sopan dan kurang ramah b. <input checked="" type="checkbox"/> Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi sarana dan prasarana?
a. Tidak cepat b. <input checked="" type="checkbox"/> Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	a. Buruk b. Cukup c. <input checked="" type="checkbox"/> Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?
a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. <input checked="" type="checkbox"/> Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. <input checked="" type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal, lanjut d. Dikeola dengan baik, cepat diindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?	Saran perbaikan, masukan, dan harapan:
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai	

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	11 APRIL 2025	Nomor Responden
Lamar	.../.../... Tahun	
Jenis kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/PP 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/ SMK/ MA/ sederajat	4. D1/ D3 5. D4/ S1 6. S2
Pekerjaan/ Status	1. PNS/ TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN/ BUMD 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ honorer 4. Wiraswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	6. Petani/ Nelayan 7. Pensiun/ Mahasiswa 8. Ibu Paman/ Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Sangat umum/ atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG	<input type="checkbox"/> TIDAK
	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal/ tidak sesuai b. Cukup mahal/ kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengaduan pelayanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi/ kurang maksimal/ belum dapat berlanjut d. Dikelola dengan baik, cepat di tanggapi
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	10 April 2025	Nomor Responden	
Umur	31 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D1/D3 5. D4/S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Pensiun / Pelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa sering/ atau kesediaan hari, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian pernyataan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Baik b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditambahkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta biaya</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna pelayanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi / kurang memuaskan d. Tidak ada e. Dikoreksi dengan baik, cepat dan tidak menunda</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	10 April 2025	Nomor Responden :
Umur	23 tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD/MI <input type="checkbox"/> 2. SMP/MTs/ sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA, SMK/MA/ sederajat <input type="checkbox"/>	6. D3/D3 <input type="checkbox"/> 7. D4/S1 <input type="checkbox"/> 8. S2 <input type="checkbox"/>
Pekerjaan/Status	1. PNS/ TNI/ POLRI <input checked="" type="checkbox"/> 2. Pegawai BUMN/ BUMD <input type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer <input type="checkbox"/> 4. Wiraswasta/ Pengusaha <input type="checkbox"/> 5. Aparatur Desa/ Kelurahan <input type="checkbox"/>	9. Tidak Ada <input type="checkbox"/> 10. Pegawai <input type="checkbox"/> 11. Lainnya <input type="checkbox"/>

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum/ atau bagaimana menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai <input type="checkbox"/> b. Kurang sesuai <input type="checkbox"/> c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai <input type="checkbox"/></p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu <input type="checkbox"/> b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input type="checkbox"/> c. Kompeten/ mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu <input type="checkbox"/></p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah <input type="checkbox"/> b. Kurang mudah <input type="checkbox"/> c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah <input type="checkbox"/></p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah <input type="checkbox"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah <input type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah <input type="checkbox"/></p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat <input type="checkbox"/> b. Kurang cepat <input type="checkbox"/> c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat <input type="checkbox"/></p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kondisi sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk <input type="checkbox"/> b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik <input type="checkbox"/> d. Sangat baik <input type="checkbox"/></p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditertipkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai <input type="checkbox"/> b. Cukup mahal/ Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah/ Sesuai <input type="checkbox"/> d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips <input type="checkbox"/></p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada <input type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi <input type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindak lanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input type="checkbox"/></p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai <input type="checkbox"/> b. Kurang sesuai <input type="checkbox"/> c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai <input type="checkbox"/></p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	10 APRIL 2025	Nomor Responden
Unit	25 Taban	
Jenis Kelembah	1. Loka / Asri 2. Perencanaan	
Relevansi	1. SD / SMP 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	1. 01 / 03 2. 04 / 03 3. 05
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontinua / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Janda / Duda 7. Tidak Menikah 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Sudara Umum / atau keluarga, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	<input checked="" type="radio"/> KURANG BAIK	TIDAK BAIK

<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk <input checked="" type="radio"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diantarkan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta biaya</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada <input checked="" type="radio"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat di tindak lanjuti d. Dikeure dengan baik dapat di tindak lanjut</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diLakukan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	<del>20</del> 9 APRIL 2023	Nomor Responden:	
Unit	2.2- Tahun		
Jenis kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1 SD/AN 2 SMP/MTs/ sederajat 3 SMA/MA/MA/ sederajat	1 01/03 2 04/51 3 02	
Pekerjaan Utama	1 PNS/ TNI/ POLA 2 Pegawai BUMN/ BUMD 3 Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer 4 Wiraswasta/ Pengusaha 5 Aparatur Desa/ Kelurahan	6 Tiran/ Nelayan 7 Pelajar/ Mahasiswa 8 Ibu Rumah Tangga 9 Pensiunan 10 Tidak/ belum bekerja 11 Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Sedara umum / atau kesetaraan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?				
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai				
d. Sangat sesuai				
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?				
a. Tidak mudah				
b. Kurang mudah				
c. Mudah				
d. Sangat mudah				
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				
a. Tidak cepat				
b. Kurang cepat				
c. Cepat				
d. Sangat cepat				
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?				
a. Sangat mahal/ Tidak sesuai				
b. Cukup mahal/ Kurang sesuai				
c. Murah/ Sesuai				
d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips				
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?				
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai				
d. Sangat sesuai				
6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?				
a. Tidak kompeten/ tidak mampu				
b. Kurang kompeten/ kurang mampu				
c. Kompeten/ mampu				
d. Sangat kompeten/ sangat mampu				
7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?				
a. Tidak sopan dan tidak ramah				
b. Kurang sopan dan kurang ramah				
c. Sopan dan ramah				
d. Sangat sopan dan ramah				
8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?				
a. Buruk				
b. Cukup				
c. Baik				
d. Sangat baik				
9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?				
a. Tidak ada				
b. Ada tetapi tidak berfungsi				
c. Berfungsi kurang maksimal/ tidak				
d. Tidak lanjut				
e. Ditelepon dengan baik cepat ditindaklanjuti				
Saran perbaikan, masukan, dan harapan				

**1. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	<b>3 APRIL 2025</b>	Nomor Responden	
Jalur	..... Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat <input checked="" type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	<input checked="" type="checkbox"/> 6. Pensiun / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pengunten 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

**2. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana bemanaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait keopanan dan karamahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Tepat d. Sangat tepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Kurang / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi / kurang maksimal / lambat <input checked="" type="checkbox"/> d. Diterima dengan baik, cepat dan memuaskan</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	9 April 2025	Nomor Responden	
Jenis	1. Perempuan 2. Laki-laki		
Jenis Pekerjaan	1. SD/MTs 2. SMP/MTs / sederajat 3. SMA/MAK/MA / sederajat		
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / honorer 4. W. swasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan		

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Sangat Lemah / atau kesesuaian, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak memata sipis.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang memuaskan d. Berfungsi dengan baik, dapat diakses dan ditanggapi
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?	Saran perbaikan, masukan, dan harapan:

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	8 April 2025	Nomor Responden :
Umur	30 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD/MI <input type="checkbox"/> 2. SMP/MTs/ sederajat <input type="checkbox"/> 3. SMA/SMK/MA/ sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. 01/03 5. 04/51 6. 52
Pekerjaan Utama	1. PNS/TA/ POLRI <input type="checkbox"/> 2. Pegawai BUMN/ BUMD <input type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer <input checked="" type="checkbox"/> 4. Wiraswasta/ Pengusaha <input type="checkbox"/> 5. Aparatur Desa/ Kelurahan <input type="checkbox"/>	7. Tani/ Nelayan <input type="checkbox"/> 8. Pelembaga/ Mandor <input type="checkbox"/> 9. Ibu Rumah Tangga <input checked="" type="checkbox"/> 10. Pensiunan <input type="checkbox"/> 11. Tidak/ belum bekerja <input type="checkbox"/> 12. Lainnya <input type="checkbox"/>

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa jauh/ atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	---	--	---	--

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p> <p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p> <p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p> <p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang dilakukan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p> <p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p> <p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p> <p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi/ kurang memadai d. Berfungsi e. Dikelola dengan baik, cepat dan profesional</p> <p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>
--	--

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	8 April 2025	Nomor Responden :
...../...../..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D3 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorar 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Istan / Noyab 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / Belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	---	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kaitan sarana dan prasarana?
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampikan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?
a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat dan tidak anjuri d. Dikelola dengan baik, cepat ditindak lanjut
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	8 April 2025	Nama Responden
Umur	18 tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / s.d	4. D1 / D3
	2. SMP / MTs / sederajat	5. D4 / S1
	3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	6. s2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TN / POLR	6. Petani / Nelayan
	2. Pegawai BUMN / BUMD	7. Pelajar / Mahasiswa
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input checked="" type="checkbox"/>	8. Ibu Rumah Tangga
	4. Wiraswasta / Pengusaha	9. Pengemudi
	5. Aparatur Desa / Kelurahan	10. Tidak / belum bekerja
		11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa mudah/ atau kembalinya menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT <input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG <input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK <input checked="" type="checkbox"/> BAIK
---	---	-------------------------------	---	--

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta biaya	9. Bagaimana pendapat Anda tentang pengalangan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikolaborasi dengan baik, cepat dan sederhana
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Ami

Tanggal Survei	8 April 2025	Nomor Responden :	
Umur	...80..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
		✓		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	Jumat, 02 Mei 2025	Nomor Responden :	
Umur	13 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2) Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak (Honorar) 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Tani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	02 Mei 2025	Nomor Responden :
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2) Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	02/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	39 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Tani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	02 Mei 2025	Nomor Responden :	
Umur	.... / 9 ..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki - laki    2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	02 / 05 / 2025	Nomor Responden :
Umur	30 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI <i>Tdk Sekolah</i> 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK			

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	03 / 05 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	..... <sup>25</sup> ..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips. <input checked="" type="checkbox"/>	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada <input checked="" type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : <i>Tingkatkan terus pelayanan yg ada.</i>

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	03 / 05 / 2025	Nomor Responden :
Umur	31 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror 4. Widaswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Tani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : Sungguh, Sapa, Sahan

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	<del>19/05/2021</del> 03/05/2021		Nomor Responden :
Umur	23 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu.
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : Pelayanan harus ditingkatkan lagi

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	05 / 05 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	05/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	..... 81..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. laki-laki    2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2	
Pekerjaan utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. <input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. <input checked="" type="checkbox"/> Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. <input checked="" type="checkbox"/> Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. <input checked="" type="checkbox"/> Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. <input checked="" type="checkbox"/> Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <input checked="" type="checkbox"/> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	05/05/2025	Nomor Responden :
Umur	29 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	06 / 05 / 2024	Nomor Responden :	
Umur	.....Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 <b>AS2</b> 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Tani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	<b>ASN</b>

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	06 / 05 / 2025	Nomor Responden :
Umur	31 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="radio"/> 2. Perempuan <input checked="" type="radio"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 <input checked="" type="radio"/> D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak <input checked="" type="radio"/> Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	06 / 05 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2) Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wirawasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG	<input type="checkbox"/> TIDAK
	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	19 / 05 / 2025	Nomor Responden :
Umur	41 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D 4 / (S1) 6 S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan Guru	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	19 / 05 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	27 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Berempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Tani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG	<input type="checkbox"/> TIDAK
	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	19 / 05 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	36..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

I'. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	---	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	19 - 05 - 2025	Nomor Responden :	
Umur	20 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	<input checked="" type="radio"/> 1. SD / MI	4. D1 / D3	
	2. SMP / MTs / sederajat	5. D4 / S1	
	3. SMA / SMK / MA / sederajat	6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI	6. Petani / Nelayan	
	2. Pegawai BUMN / BUMD	7. Pelajar / Mahasiswa	
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer	<input checked="" type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga	
	4. Wiraswasta / Pengusaha	9. Pensiunan	
	5. Aparatur Desa / Kelurahan	10. Tidak / belum bekerja	
		11. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	20 / 05 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	40 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG	<input type="checkbox"/> TIDAK
	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	20/05/2025	Nomor Responden :
Umur	40 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI <i>tdk sekolah</i> 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Patani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input checked="" type="radio"/> C			

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

i. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	20/05/2025	Nomor Responden :	12/06/2025
Umur	26 ..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. 2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / <u>Honoror</u> 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Tani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

ii. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	20/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	..... 3 / ..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :  Dokter lama visit

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	27/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	45..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI <input checked="" type="radio"/> 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	<input checked="" type="radio"/> 5. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	29/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	23	Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	<input type="radio"/> 1. SD / MI	<input type="radio"/> 4. D1 / D3	
	<input checked="" type="radio"/> 2. SMP / MTs / sederajat	<input type="radio"/> 5. D4 / S1	
	<input type="radio"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input type="radio"/> 6. S2	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS / TNI/ POLRI	<input checked="" type="radio"/> 6. Petani / Nelayan	
	<input type="radio"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD	<input type="radio"/> 7. Pelajar / Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer	<input type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga	
	<input type="radio"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha	<input type="radio"/> 9. Pensiunan	
	<input type="radio"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan	<input type="radio"/> 10. Tidak / belum bekerja	
		<input type="radio"/> 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan ? a. Sangat mahal / Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ? a. Tidak ada <input checked="" type="radio"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	27/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	30 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD/MI <input checked="" type="checkbox"/> 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D1/D3 5. D4/S1 6. S2	Tdk sekolah
Pekerjaan utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai BUMN/ BUMD 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer 4. Wiraswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	6. Tani/ Nelayan 7. Pelajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga <input checked="" type="checkbox"/> 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG	<input type="checkbox"/> TIDAK
	<input type="checkbox"/> BAIK		<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips. <input checked="" type="checkbox"/>	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	27/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	29 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	27/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	.....21..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2) Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	27/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	50 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : Waktu tunggu

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	27 / 05 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	47 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	15/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	33 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI <input checked="" type="checkbox"/> 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga <input checked="" type="checkbox"/> 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah <input checked="" type="radio"/>	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="radio"/>	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :  Semoga lebih meningkat kan p-litas lagi

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	15/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	39 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/>
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai <input checked="" type="checkbox"/>	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	15/05/2005	Nomor Responden :	
Umur	...../..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	15/05/2015	Nomor Responden :	
Umur	21..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja <input checked="" type="checkbox"/> 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu <input checked="" type="radio"/>
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/>
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	15/05/2015		Nomor Responden :	
Umur	20 Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>			
Pendidikan	1. SD / MI		4. D1 / D3	
	2. SMP / MTs / sederajat		5. D4 / S1	
	3. SMA / SMK / MA / sederajat		6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI		6. Petani / Nelayan	
	2. Pegawai BUMN / BUMD		7. Pelajar / Mahasiswa	
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer		8. Ibu Rumah Tangga	
	4. Wiraswasta / Pengusaha		9. Pensiunan	
	5. Aparatur Desa / Kelurahan		10. Tidak / belum bekerja ✓	
			11. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikar pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	12/15/2025	Nama Responden	
Umur	62 Tahun		
Jenis kelamin	1) Laki-laki 2) Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	1. D3 / D4 2. D4 / S1 3. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta biaya</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian brosur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p> <p>"Pelayanan Apetiv"</p> <p>"dengan kaly harus ada mix lagi jadi manggil kedokteran"</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	15/05/2025	Nomor Responden :
Umur	.....26..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI <input checked="" type="radio"/> 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D-4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa <input checked="" type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	----------------------------	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk <input checked="" type="radio"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : <i>Semoga Berjalan dengan Baik. Demikian Keribatan Bersama Kita Semua.</i>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	14/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	43 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI <input checked="" type="checkbox"/> 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga <input checked="" type="checkbox"/> 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/>	<b>SANGAT BAIK</b>	<input type="checkbox"/>	<b>BAIK</b>	<input type="checkbox"/>	<b>KURANG BAIK</b>	<input type="checkbox"/>	<b>TIDAK BAIK</b>

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu <input checked="" type="checkbox"/>
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/>
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	17/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	.....42..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja X. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips. <input checked="" type="radio"/></p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p> <p>Semoga semakin membaik Pelayanan.</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	14 / 05 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	.....45..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input checked="" type="checkbox"/> 4. D1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. <input checked="" type="radio"/> PNS TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu <input checked="" type="radio"/> b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk <input checked="" type="radio"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan : Mohon ditingkatkan lagi dalam bidang Pelayanan.</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	14 / 05 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	38 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / <input checked="" type="checkbox"/> S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak <input checked="" type="checkbox"/> Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan p-asarana? a. Buruk <input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan : Saya pernah dirawat, perawat muka masam. Tolong untuk ditingkatkan /dibina supaya lebih ramah dan sopan.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	13/3/2025	Nomor Responden	
Umur	51 Tahun		
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki-laki <input checked="" type="radio"/> Perempuan		
Pendidikan	<input checked="" type="radio"/> SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wirawasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk <input checked="" type="radio"/> b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat d'tindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Oke bila dengan baik, cepat d'tindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

**DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	11 - 3 - 2025	Nomor Responden	
Umur	42 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / V 2. SMP / MTs / setingkat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	1. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan / Jabatan	1. PNS / TN / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. <input checked="" type="radio"/> Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. <input checked="" type="radio"/> Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. <input checked="" type="radio"/> Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. <input checked="" type="radio"/> Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>a. Buruk b. <input checked="" type="radio"/> Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan ?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. <input checked="" type="radio"/> Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. <input checked="" type="radio"/> Dikolola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. <input checked="" type="radio"/> Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	16 April 2025	Nomor Responden :
Umur	21 Tahun	
Jenis Kelamin	1 Laki-laki 2 Perempuan	
Pendidikan	1. SD / M 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TN / POLRI 2. Pegawai BUMA / BUMN 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorar 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat diindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat diindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p> <p>harapnya ke depannya lebih banyak lagi</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	16 April 2025	Nomor Responden	
Umur	25 tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>		
Pendidikan	1. SD / MI <input type="checkbox"/> 2. SMP / MTs / sederajat <input type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat <input checked="" type="checkbox"/>	4. D1 / D3 <input type="checkbox"/> 5. D4 / S1 <input type="checkbox"/> 6. S2 <input type="checkbox"/>	
Pekerjaan / Status	1. PNS / TNI / POLRI <input type="checkbox"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD <input type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak <input checked="" type="checkbox"/> (Honorer) 4. Wiraswasta / pengusaha <input type="checkbox"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan <input type="checkbox"/>	6. Petani / Nelayan <input type="checkbox"/> 7. Pelajar / Mahasiswa <input type="checkbox"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> 9. Pensiunan <input type="checkbox"/> 10. Tidak / Belum bekerja <input type="checkbox"/> 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tirit dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berlangsung c. Berlangsung kurang maksimal, lanjut ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/></p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p> <p>Demoga RS amat di pegera semakin bisa melayani masyarakat dengan lebih baik lagi dan sangat vital petugas yg mau .....</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	16 April 2025	Nomor Responden :
Unit	40 Tahun	
Jenis kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / VI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum/ atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. <input checked="" type="radio"/> Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. <input checked="" type="radio"/> Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. <input checked="" type="radio"/> Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. <input checked="" type="radio"/> Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. <input checked="" type="radio"/> Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. <input checked="" type="radio"/> Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tps.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal atau tidak dilaksanakan d. <input checked="" type="radio"/> Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. <input checked="" type="radio"/> Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p> <p>"Mudah-mudahan selanjutnya ada peningkatan."</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Angka Survei	13/3/2025	Nomor Responden:
Umur	42 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI <input checked="" type="radio"/> 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Rumah Tangga <input checked="" type="radio"/> 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK			

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak memnta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat bertindak <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

1. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	3/3/2025	Numor Responden:	
Umur	40	Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	<input checked="" type="radio"/> 1. SD/MI		4. D1/D3
	<input type="radio"/> 2. SMP/MTs/ sederajat		5. D4/S1
	<input type="radio"/> 3. SMA/SMK/MA/ sederajat		6. S2
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/ TNI/ POLRI		6. Petani/ Nelayan
	<input type="radio"/> 2. Pegawai BUMN/ BUMD		7. Pelajar/ Mahasiswa
	<input type="radio"/> 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer		8. Ibu Rumah Tangga
	<input checked="" type="radio"/> 4. Wiraswasta/ Pengusaha		9. Pensiunan
	<input type="radio"/> 5. Aparatur Desa/ Kelurahan		10. Tidak/ belum bekerja
			11. Lainnya...

2. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat tindakan d. Diketahui dengan baik, dapat diindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	13 / 03 / 2025	Nomor Responden :	
Umur	.....42..... Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI <input checked="" type="radio"/> 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Tani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa <input checked="" type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	21 April 2025	Nomor Responden
Umur	21 Tahun	
Jenis Kelamin	<input checked="" type="checkbox"/> 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	<input checked="" type="checkbox"/> 1. SD / MI <input checked="" type="checkbox"/> 2. SMP / MTs / sederajat <input type="checkbox"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input type="checkbox"/> 4. D1 / D3 <input type="checkbox"/> 5. D 4 / S1 <input type="checkbox"/> 6. S2
Pekerjaan Utama	<input type="checkbox"/> 1. PNS / TNI/ POLRI <input type="checkbox"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD <input type="checkbox"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer <input checked="" type="checkbox"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha <input type="checkbox"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan	<input type="checkbox"/> 6. Petani / Nelayan <input type="checkbox"/> 7. Pelajar / Mahasiswa <input type="checkbox"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> 9. Pensiunan <input type="checkbox"/> 10. Tidak / belum bekerja <input type="checkbox"/> 11. Lainnya .....

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan, atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi : kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	21 April 2023	Nomor Responden :
Umur	23 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi : kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan, antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
 (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	21 April 2025	Nomor Responden :
Umur	52 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. <del>D4</del> / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
 (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>
--	--------------------	-------------	--------------------	-------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	21 April 2025	Nomor Responden :
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorar 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25 April 2025	Nomor Responden :
Umur	51 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorir 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampikan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p> <p><i>baik</i></p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	<u>25-Apr-2025</u>	Nomor Responden :
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. DI / D3 5. D 4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TN/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25 April 2025	Nomor Responden :
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>
--	--------------------	-------------	--------------------	-------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25 April 2025	Nomor Responden :	
Umur	42 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> 1. Laki-laki	<input type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	<input type="radio"/> 1. SD / MI	<input type="radio"/> 4. D1 / D3	
	<input type="radio"/> 2. SMP / MTs / sederajat	<input type="radio"/> 5. D4 / S1	
	<input checked="" type="radio"/> 3. SMA / SMK / MA / sederajat	<input type="radio"/> 6. S2	
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> 1. PNS / TNI / POLRI	<input type="radio"/> 6. Petani / Nelayan	
	<input type="radio"/> 2. Pegawai BUMN / BUMD	<input type="radio"/> 7. Pelajar / Mahasiswa	
	<input type="radio"/> 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honoror	<input type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga	
	<input type="radio"/> 4. Wiraswasta / Pengusaha	<input type="radio"/> 9. Pensiunan	
	<input type="radio"/> 5. Aparatur Desa / Kelurahan	<input type="radio"/> 10. Tidak / belum bekerja	
		<input type="radio"/> 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b> ✓	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>
--	--------------------	---------------	--------------------	-------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	25 April 2025		Nomor Responden :	
Umur	Tahun			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	<input checked="" type="checkbox"/>	2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI		4. D1 / D3	
	2. SMP / MTs / sederajat		5. D 4 / S3	
	3. SMA / SMK / MA / sederajat		6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI		6. Petani / Nelayan	
	2. Pegawai BUMN / BUMD		7. Pelajar / Mahasiswa	
	3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorar		8. Ibu Rumah Tangga	
	4. Wiraswasta / Pengusaha		9. Pensiunan	
	5. Aparatur Desa / Kelurahan		10. Tidak / belum bekerja	
			11. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
--	-------------	------	-------------	------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?
    - a. Tidak sesuai
    - b. Kurang sesuai
    - c. Sesuai
    - d. Sangat sesuai
  2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?
    - a. Tidak mudah
    - b. Kurang mudah
    - c. Mudah
    - d. Sangat mudah
  3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
    - a. Tidak cepat
    - b. Kurang cepat
    - c. Cepat
    - d. Sangat cepat
  4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?
    - a. Sangat mahal / Tidak sesuai
    - b. Cukup mahal / Kurang sesuai
    - c. Murah / Sesuai
    - d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.
  5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?
    - a. Tidak sesuai
    - b. Kurang sesuai
    - c. Sesuai
    - d. Sangat sesuai
  6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
    - a. Tidak kompeten/ tidak mampu
    - b. Kurang kompeten/ kurang mampu
    - c. Kompeten / mampu
    - d. Sangat kompeten/ sangat mampu
  7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
    - a. Tidak sopan dan tidak ramah
    - b. Kurang sopan dan kurang ramah
    - c. Sopan dan ramah
    - d. Sangat sopan dan ramah
  8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?
    - a. Buruk
    - b. Cukup
    - c. Baik
    - d. Sangat baik
  9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?
    - a. Tidak ada
    - b. Ada tetapi tidak berfungsi
    - c. Berfungsi kurang maksimal, lambat
    - d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
- Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	28 April 2025	Nomor Responden :
Umur	19 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MIs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Penjualan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>
--	--------------------	-------------	--------------------	-------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai  <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai  c. Sesuai  d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu  <input checked="" type="radio"/> b. Kurang kompeten/ kurang mampu  c. Kompeten / mampu  d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah  b. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> c. Mudah  d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah  b. Kurang sopan dan kurang ramah  <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah  d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat  <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat  c. Cepat  d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk  b. Cukup  <input checked="" type="radio"/> c. Baik  d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai  b. Cukup mahal / Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> c. Murah / Sesuai  d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada  b. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti  d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai  b. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai  d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p> <p>Harapan kedepannya  Lebuh baik</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	28 April 2025	Nomor Responden : III / 10 / 46
Umur	32 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="checkbox"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>
--	--------------------	-------------	--------------------	-------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	28 April 2025	Nomor Responden : III / 10 / 42
Umur	29 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D 4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>
--	--------------------	-------------	--------------------	-------------------

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Ungkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	28 April 2025	Nomor Responden :	15
Umur	27 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D 4 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Penlunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya <i>Karyawan Toko</i>	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Ungkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
--	-------------	------	-------------	------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden.)

Tanggal Survei	18/3/2025	Nomor Responden :
Umur	32 Tahun	
Pendidikan	Diploma 2 Persemburan	
Pekerjaan/ Jabatan	1. SD/ PA 2. SMP/ MTs/ sederajat 3. SMA/ SMK/ MA/ sederajat 4. PNS/ TNI/ POLRI 5. Pegawai BUMN/ BUMD 6. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer 7. Wirausaha/ Pengusaha 8. Aparatur Desa/ Kelurahan	4. D3/ D3 5. D4/ S1 6. S2 6. Instan/ Nelayan 7. Pelajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum/ atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?</p> <p>a. Sangat mahal/ tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta t.p.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

**L. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	13/1/2015	Nomor Responden	
Umur	30 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D1/D3 5. D4/S1 6. S2	
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wirausaha / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau kaseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<b>SANGAT BAIK</b>	<b>BAIK</b>	<b>KURANG BAIK</b>	<b>TIDAK BAIK</b>
---	--------------------	-------------	--------------------	-------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal karena ditindaklanjuti d. Dikefala dengan baik, cepat ditindaklanjuti <input checked="" type="radio"/></p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	13/3/2025	Nomor Responden:	
Umur	23 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki / Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan/kegiatan	1. PNS / TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. wirausaha / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....	

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut Anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, untuk ditingkatkan, ut. d. Dikelola dengan baik, cepat diindak raju</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	Nomor Responden :	
Umur	35 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki    2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / M 2. SMP / M s / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan / Status	1. PNS / TN / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiruswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**  
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
---	--------------------------------------	-------------------------------	---	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal dan belum ditindaklanjuti d. dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

**DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei Lembar 5/1	15/3/2025	Nomor Responden
Jenis kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan <i>SMA</i>	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D1/D3 5. D4/S1 6. S2
Pekerjaan utama <i>PEKERJA SWASTA</i>	1. PNS/TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN/ BUMD 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorar 4. Wiraswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	6. Petani/ Nelayan 7. Pelajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya

**II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara Umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG	<input type="checkbox"/> TIDAK
	<input type="checkbox"/> BAIK		<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat diindaklan, uti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p> <p><i>Tolong di Tambah kamar jumpat GINJAL Untuk penjangga pasien</i></p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	26/5/2025	Nomor Responden
Umur	19 Tahun	
Jenis Kelamin	1 Laki-laki 2 Perempuan	
Pendidikan	1 SD/MI 2 SMP/MTs/ sederajat 3 SMA/ SMK/ MA/ sederajat 4 PNS/ TNI/ POLA 5 Pegawai BUMN/ BUMD 6 Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer 7 Wiraswasta/ pengusaha 8 Aparatur Desa/ Kelurahan	4. D1/ D3 5. D4/ S1 6. S2 7. Petani/ Nelayan 8. Pelajar/ Mahasiswa 9. Ibu Rumah Tangga 10. Pensiunan 11. Lainya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau keseruanan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diinginkan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi, kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	26/05/2025	Nomor Responden	
Umur	40 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan		
Pendidikan	<input type="radio"/> SD/MI <input type="radio"/> SMP/MTs/ sederajat <input checked="" type="radio"/> SMA/ SMK/ MA/ sederajat	<input type="radio"/> 1. D3/ D3 <input type="radio"/> 5. D4/ S1 <input type="radio"/> 6. S2	
Pekerjaan/ Bidang	<input type="radio"/> 1. PNS/ TNI/ POLRI <input type="radio"/> 2. Pegawai BUMN/ BUMD <input type="radio"/> 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer <input type="radio"/> 4. Wiraswasta/ Pengusaha <input type="radio"/> 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	<input type="radio"/> 6. Petani/ Nelayan <input type="radio"/> 7. Pelajar/ Mahasiswa <input checked="" type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input type="radio"/> 9. Pensiunan <input type="radio"/> 10. Tidak/ belum bekerja <input type="radio"/> 11. Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum/ atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<b>SANGAT</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>BAIK</b>	<b>KURANG</b>	<input type="checkbox"/> <b>TIDAK</b>
	<b>BAIK</b>		<b>BAIK</b>	<b>BAIK</b>

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai  <input type="radio"/> b. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai  <input type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu  <input type="radio"/> b. Kurang kompeten/ kurang mampu  <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten/ mampu  <input type="radio"/> d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah  <input type="radio"/> b. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> c. Mudah  <input type="radio"/> d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah  <input type="radio"/> b. Kurang sopan dan kurang ramah  <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah  <input type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat  <input type="radio"/> b. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> c. Cepat  <input type="radio"/> d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk  <input type="radio"/> b. Cukup  <input checked="" type="radio"/> c. Baik  <input type="radio"/> d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai  <input type="radio"/> b. Cukup mahal/ Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> c. Murah/ Sesuai  <input type="radio"/> d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta t.t.s.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada  <input type="radio"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti  <input type="radio"/> d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai  <input type="radio"/> b. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai  <input type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan.</p>

**I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	26/5/2025	Nomor Responden :	
Umur	23 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	<input checked="" type="radio"/> 4. D1/D3 5. D4/S1 6. S2	
Pekerjaan di mana	1. PNS/ TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN/ BUMD 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer 4. Wiraswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	6. Petani/ Nelayan <input checked="" type="radio"/> 7. Pengajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya .....	

**C. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN**

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--	--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten/ mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai b. Cukup mahal/ Kurang sesuai c. Murah/ Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis/ tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta t.p.s.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti. d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	26/05/2025	Nomor Responden	
Umur	47 Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD/MI 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	4. D1/D3 5. D4/S1 6. S2	
Pekerjaan/ Jema	1. PNS/ TNI/ POLRI 2. Pegawai BUMN/ BUMD 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ Honorer 4. Wiraswasta/ Pengusaha 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	6. Retiree/ Pensiunan 7. Pelajar/ Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak/ belum bekerja 11. Lainnya .....	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Seberapa umum / atau keseburuan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	SANGAT	BAIK	KURANG	TIDAK
	BAIK		BAIK	BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang diminta?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan:</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	26 Mei 2025	Nomor Responden
Jenis Kelamin	27 Tahun	
Jenis Pekerjaan	1. Laki-laki      2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan	1. PNS / TN / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / Belum bekerja 11. Lainnya

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseuruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input checked="" type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta t.p.s.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikela e dengar baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan masukan, dan harapan.</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	26/05/2025	Nomor Responden	
Umur	37 Tahun		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan		
Pendidikan	<input type="radio"/> 1. SD/PA <input type="radio"/> 2. SMP/MTs/ sederajat <input checked="" type="radio"/> 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	<input type="radio"/> 4. D1/D3 <input type="radio"/> 5. D4/S2 <input type="radio"/> 6. S2	
Pekerjaan Utama	<input type="radio"/> 1. PNS/TNI/ POLRI <input type="radio"/> 2. Pegawai BUMN/ BUMD <input type="radio"/> 3. Pegawai Swasta/ Kontrak/ honorer <input type="radio"/> 4. Wiraswasta/ Pengusaha <input type="radio"/> 5. Aparatur Desa/ Kelurahan	<input checked="" type="radio"/> 6. Petani/ Nelayan <input type="radio"/> 7. Pelajar/ Mahasiswa <input type="radio"/> 8. Ibu Rumah Tangga <input type="radio"/> 9. Pensiunan <input type="radio"/> 10. Tidak/ belum bekerja <input type="radio"/> 11. Lainnya ... ..	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	SANGAT BAIK	<input checked="" type="radio"/> BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
---	-------------	---------------------------------------	-------------	------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian prsyarat pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai                  b. Kurang sesuai  <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai                  d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu                  b. Kurang kompeten/ kurang mampu  <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu                  d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah                  b. Kurang mudah  <input checked="" type="radio"/> c. Mudah                  d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah                  b. Kurang sopan dan kurang ramah  <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah                  d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat                  b. Kurang cepat  <input checked="" type="radio"/> c. Cepat                  d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk                  b. Cukup  <input checked="" type="radio"/> c. Baik                  d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal/ Tidak sesuai                  b. Cukup mahal/ Kurang sesuai                  c. Murah/ Sesuai  <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta lps.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada                  b. Ada tetapi tidak berfungsi  <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi, kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti                  d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai  <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai  <input type="radio"/> c. Sesuai  <input type="radio"/> d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan.</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

MAWAR

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	26/05/2025	Nomor Responden :	
Umur	38	Tanah	
Gender	1. Laki-laki 2. Perempuan		
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2	
Pekerjaan / profesi	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya	

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Sangat Baik / atau kesesuaian menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?

<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
--------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecukupan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tps.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang perencanaan penguduan, saran dan masukan pengguna pelayanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tangga Survei	2-3/05/2025	Nomor Responden:
Umur	33 tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD/AM 2. SMP/MTs/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/ sederajat	<input checked="" type="radio"/> D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	<input checked="" type="radio"/> PNS / <del>TANI/PEKERJA</del> 2. Pegawai BUMH / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wirausaha / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	5. Tatan / Melawan 7. Pegawai / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEI

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK

<p>1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan?</p> <p>a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat d. tidak lanjut <input checked="" type="radio"/> e. Dikelola dengan baik, cepat dan tidak lambat</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan?</p> <p>a. Tidak sesuai <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>	<p>Saran perbaikan, masukan, dan harapan :</p>

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Tanggal Survei	28 Mei 2025	Nomor Responden :
Umur	43 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan	1. SD / MI 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 / D3 5. D4 / S1 6. S2
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai BUMN / BUMD 3. Pegawai Swasta / Kontrak / Honorer 4. Wiraswasta / Pengusaha 5. Aparatur Desa / Kelurahan	6. Petani / Nelayan 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Ibu Rumah Tangga 9. Pensiunan 10. Tidak / belum bekerja 11. Lainnya .....

II. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

Secara umum / atau keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan ini ?	<input type="checkbox"/> SANGAT BAIK	<input checked="" type="checkbox"/> BAIK	<input type="checkbox"/> KURANG BAIK	<input type="checkbox"/> TIDAK BAIK
		✓		

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten/ tidak mampu b. Kurang kompeten/ kurang mampu c. Kompeten / mampu d. Sangat kompeten/ sangat mampu
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanandi unit pelayanan ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan atau kesesuaian antara biaya yang ditampilkan dalam standar pelayanan dengan yang dimintakan? a. Sangat mahal / Tidak sesuai b. Cukup mahal / Kurang sesuai c. Murah / Sesuai d. Gratis / tanpa biaya/ sangat sesuai dan tidak meminta tips.	9. Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	Saran perbaikan, masukan, dan harapan :

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



**RSUD dr.ACHMAD DIPONEGORO  
KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya hingga Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas secara kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu untuk masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Putussibau, September 2025

Direktur,

dr.HERLINA

NIP.198609172111012019

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud.....	2
1.3. Tujuan .....	3
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai .....	3
1.5. Dasar Hukum .....	4
BAB II METODELOGI PENGUKURAN.....	6
2.1. Teknik Pengumpulan Data.....	6
2.2. Teknik Pemilihan Sampel.....	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden .....	9
2.4 Teknik Analisis Data.....	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM).....	11
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey.....	11
3.2.1 Pengumpulan Data Survei .....	11
3.2.2 Analisis Data Survei .....	12
3.2 Pengolahan Data .....	13
3.2.1 Profil Responden .....	14
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	25
4.1. Kesimpulan.....	25
4.2. Saran.....	25

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan.....	8
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. ....	10
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	14
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	15
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	16
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	17
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM.....	18
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan. ....	19
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur .....	20
Tabel 3.8	Persyaratan Waktu pelayanan.....	21
Tabel 3.9	Persyaratan Biaya/Tarif.....	21
Tabel 3.10	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan .....	22
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana .....	23
Tabel 3.12	Persyaratan Perilaku Pelaksana .....	23
Tabel 3.13	Persyaratan Sarana & Prasarana.....	24
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran .....	24

# PENDAHULUAN

## 1. LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai kebangsaan dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Kredibilitas yang buruk dalam pelayanan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Permasalahan pelayanan menjadi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Rumah sakit umum Daerah dr. Achmad Diponegoro berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan

masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro harus proaktif berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

## **2. MAKSUD**

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu secara periodik;

3. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

## **1. TUJUAN**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanankepadamasyarakatpada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro :
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro

## **1. HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah : tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang

diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu factor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

## **1. DASAR HUKUM**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;

8. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang
9. Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 32 Tahun 2009 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata
11. Kerja RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **1. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Kuesioner berisikan 9 unsur seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 halaman 8 dan 9, yaitu:

##### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

##### **2. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 3. 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.

### 4. 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.

### 5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana a

dalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### 6. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 7. 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).

### 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 9. TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample Krejcie & Morgan (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

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

<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375
<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>100000</b>	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

#### **10. JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN**

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang responden dari jumlah populasi penerima layanan

#### **11. TEKNIK ANALISIS DATA**

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit layanan} = \frac{\text{nilai IKM}}{25}$$

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada table berikut:

Tabel 2.2

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **1. TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 150 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

##### **1. Pengumpulan Data Survei**

Pengolahan data survey dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

###### **1. Pengolahan dengan Komputer**

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

###### **2. Pengolahan Secara Manual**

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

###### **1. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

3. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### **3. Analisis Data Survei**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan

terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
  1. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
  2. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microfoft Excel.

4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## 5. **PENGOLAHAN DATA**

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 150 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

### 1. **Profil Responden**

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 sebanyak 160 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia, usia 18-28 Tahun sebanyak 41 orang, usia 29-36 tahun sebanyak 43 orang, usia 37-40 Tahun sebanyak 29 orang, usia 41-60 tahun sebanyak 44 orang dan usia diatas 60 sebanyak 3 orang.

Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
------	----------------	----------------

18-28 Tahun	41	25,625 %
29-36 Tahun	43	26,875 %
37-40 Tahun	29	18,125 %
41-60 Tahun	44	27,5 %
> 60	3	1,875 %
Jumlah	160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 160 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 67 orang berjenis kelamin laki-laki dan 93 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini;

Tabel 3.2

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	67	41,875 %
Wanita	93	58,125 %
Jumlah	160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

#### 1. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 adalah sebanyak 160 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam

pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 10 orang, SMP sebanyak 47 orang, SMA/SMK sebanyak 79 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 4 orang, dan Dipolma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 19 orang dan S2 1 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	10	6,25 %
SMP	47	29,375 %
SMA/SMK	79	49,375 %
D1-D3	4	2,5 %
D4-S1	19	11,875 %
S2	1	0,625 %
Jumlah	160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

1. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 150 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas

layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di RSUD dr.Achmad Diponegoro terdiri dari PNS sebanyak 10 orang, pegawai swasta sebanyak 12 orang, wiraswasta 44 orang, pelajar 2 orang dan sebekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 89 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	10	6,25 %
Pegawai Swasta, kontrak, dll	12	7,5 %
Wiraswasta	44	27,5 %
Pelajar/Mahasiswa	2	1,25 %
Ibu Rumah Tangga	32	20 %
Petani	35	21,875 %
Pegawai BUMN	2	1,25 %
Belum Bekerja	13	8,125 %
Pensiunan	3	1,875 %
Lainnya	4	2,5 %
Jumlah	160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayaaagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 77,584 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76,61-88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	<b>3,042</b>	0,335	C	Kurang Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<b>3,033</b>	0,334	C	Kurang Baik
U3	Waktu Penyelesaian	<b>3,025</b>	0,333	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	<b>3,375</b>	0,371	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<b>3,038</b>	0,334	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	<b>3,038</b>	0,334	C	Kurang Baik

U7	Perilaku Pelaksana	<b>3,063</b>	0,337	C	Kurang Baik
U8	Sarana & Prasarana	<b>3,058</b>	0,336	C	Kurang Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	<b>3,542</b>	0,390	A	sangat baik
Nilai Konversi		<b>3,103</b>	<b>77,584</b>	B	Baik

Sumber data diolah tahun (2025)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah penangan penghaduan dan saran, dengan nilai 3,542 (kinerja sangat baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan RSUD dr. Achmad Diponegoro secara umum dapat memberikan kritikan pengaduan serta saran terhadap kualitas pelayanan yang ada di RSUD dr. Achmad Diponegoro. Serta sesuai dengan Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada di RSUD dr. Achmad Diponegoro.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah kecepatan pelayanan dengan nilai 3,025 Berkaitan dengan waktu penyelesaian di RSUD dr. Achmad Diponegoro perlu di perhatikan sehingga mengurangi komplainan terhadap jam visite dokter atau ketepatan jam pelayanan yang ada di poli rawat jalan sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga dapat mempercepat pelayanan yang ada di RSUD berjalan dengan baik.

Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,042 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori "Kurang Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr.

Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6  
Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	2	1,25 %
3.	Sesuai	157	98,13%
4.	Sangat sesuai	1	0,63 %
		160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

## 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,033 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7  
Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	1	0,625 %
2.	Kurang mudah	2	1,25 %

3.	Mudah	156	97,50 %
4.	Sangat mudah	1	0,63 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 23,025 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8  
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	0	0 %
2.	Kurang Cepat	3	1,88 %
3.	Cepat	156	97,50 %
4.	Sangat cepat	1	0,63 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 4. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh

nilai IKM unsur layanan 3,375 berada pada interval skor 3,0644-3,532 kategori “ Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 150 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9  
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	4	2,50 %
3.	Sesuai	79	49,38 %
4.	Sangat sesuai	77	48,13 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

#### 5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,038 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr Achmad Diponegoro Putussibau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 150 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10

Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	3	1,88 %
3.	Sesuai	156	97,50 %
4.	Sangat sesuai	1	0,63 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,038 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr Achmad Diponegoro Putussibau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11

### Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0 %
2.	Kurang Mampu	0	0 %
3.	Mampu	159	99,38 %
4.	Sangat mampu	1	0,63 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,063 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro

meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12  
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	2	1,25 %
3.	Sesuai	157	98,13 %
4.	Sangat sesuai	1	0,63 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2024)

#### 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). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,058 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 150 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13  
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	2	1,25 %
2.	Kurang Baik	3	1,88 %

3.	Baik	155	96,88 %
4.	Sangat baik	0	0 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,542 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 150 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14

#### Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	1	0,63 %
2.	Kurang Berfungsi	1	0,63 %
3.	Berfungsi	114	71,25 %
4.	Sangat berfungsi	44	27,50 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

## **1. KESIMPULAN**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 adalah 3,103 dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi RSUD dr. Achmad Diponegoro serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

## **2. SARAN**

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananapun dapat semaksimal mungkin dilakukan.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**1. SK TIM SKM**

**2. FORMULIR – FORMULIR SKM**



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU**  
**RSUD dr. ACHMAD DIPONEGORO**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BULAN JULI, AGUSTUS, SEPTEMBER TAHUN 2025**  
**Periode Survei : (01 JULI 2025) s.d. (30 SEPTEMBER 2025)**

**NILAI IKM :**

**77,584**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

<b>JENIS / NAMA LAYANAN : RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP</b>		
<b>RESPONDEN</b>		
<b>JUMLAH : 160 ORANG</b>		
<b>JENIS KELAMIN : L = 67 ORANG ; P = 93 ORANG</b>		
<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
18 – 28 th : 41 orang	SD / MI : 10 orang	PNS : 10 orang
29 – 36 th : 43 orang	SMP / MTs : 47 orang	TNI / POLRI : 0 orang
37 – 40 th : 29 orang	SMA/K/ MA : 79 orang	Peg. Swasta : 12 orang
41 – 60 th : 44 orang	D-1/ D-3 : 4 orang	Wiraswasta/Usahawan: 44 orang
≥ 60 th : 3 orang	D-4 / S-1 : 19 orang	Pelajar/Mahasiswa : 2 orang
	≥ S-2 : 1 orang	Lainnya : 89 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI  
MASYARAKAT**

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



**RSUD dr.ACHMAD DIPONEGORO  
KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TAHUN 2025**

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya hingga Laporan Akhir Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk meningkatkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik.

Survey ini dilakukan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, dengan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good govemance*) dan meningkatkan akuntabilitas secara kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu khususnya pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu untuk masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Putussibau, Desember  
2025

Direktur,



dr.HERLINA

NIP.198609172111012019

# DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Maksud .....	2
1.3. Tujuan .....	3
1.4. Hasil yang Ingin Dicapai.....	3
1.5. Dasar Hukum.....	4
BAB II METODELOGI PENGUKURAN .....	6
2.1. Teknik Pengumpulan Data .....	6
2.2. Teknik Pemilihan Sampel .....	8
2.3. Jumlah dan Jenis Responden.....	9
2.4 Teknik Analisis Data .....	9
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT (SKM) .....	11
3.1. Tahapan Pengolahan Data Survey .....	11
3.2.1 Pengumpulan Data Survei.....	11
3.2.2 Analisis Data Survei.....	12
3.2 Pengolahan Data.....	13
3.2.1 Profil Responden .....	14
3.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	26
4.1. Kesimpulan .....	26
4.2. Saran .....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan. ....	8
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	10
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. ....	14
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	15
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	16
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	17
Tabel 3.5	Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM .....	18
Tabel 3.6	Persyaratan Pelayanan. ....	19
Tabel 3.7	Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur .....	20
Tabel 3.8	Persyaratan Waktu pelayanan .....	21
Tabel 3.9	Persyaratan Biaya/Tarif .....	21
Tabel 3.10	Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan.....	22
Tabel 3.11	Persyaratan Kompetensi Pelaksana.....	23
Tabel 3.12	Persyaratan Perilaku Pelaksana.....	23
Tabel 3.13	Persyaratan Sarana & Prasarana .....	24
Tabel 3.14	Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran .....	25

# PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG

Manusia merupakan makhluk sosial yang dalam arti sempit bahwa manusia tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Bantuan disini dapat diartikan sebagai layanan. Manusia pada dasar sejak lahir sampai dewasa selalu membutuhkan layanan. Layanan terkadang diterima baik oleh pengguna layanan, namun tidak sedikit juga layanan mendapat protes akibat ketidakpuasan oleh penerima layanan. Ketika kita berbicara aspek pelayanan pada level bermasyarakat dalam bingkai berbangsa dan bernegara. Demikian pemberian pelayanan publik merupakan prioritas utama bagi suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk. Kredibilitas yang buruk dalam pelayanan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Permasalahan pelayanan menjadi keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan citra buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan di daerah, Rumah sakit umum Daerah dr. Achmad Diponegoro berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro

harus proaktif berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhinya dengan segala sumber yang ada.

Sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu agendanya berupa peningkatan pelayanan publik. Lebih lanjut sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei indeks kepuasan masyarakat adalah merupakan sebagai hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dan penentuan strategi dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga perlu menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

## **1.2 MAKSUD**

Adapun maksud dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu;
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu secara periodik;
- c. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan

publik dan mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

### **1.3 TUJUAN**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Adapun tujuan khusus dari Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanankepadamasyarakatpada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro :
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif, bertanggung jawab dan akuntabel dalam menyelenggarakan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro

### **1.4 HASIL YANG INGIN DICAPAI**

Hasil yang ingin dicapai dalam penyusunan SKM ini adalah : tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu sebagai penerima penyelenggaraan pelayanan publik atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, sehingga kedepan dapat dijadikan salah satu factor dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan publik.

## **1.5 DASAR HUKUM**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang

- i. Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
- j. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 32 Tahun 2009 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata
- k. Kerja RSUD dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan angket/kuesioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **skala likert** terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (TS) dan Sangat Setuju (SS). Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban, kusioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Kuesioner berisikan 9 unsur seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 halaman 8 dan 9, yaitu:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

c. 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.

d. 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.

e. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana a

dalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

f. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

g. 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).

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2.2 TEKNIK PEMILIHAN SAMPEL

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus sample Krejcie & Morgan (1970).

Tabel 2.1.

Tabel Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sample (n)</b>
<b>10</b>	10	<b>220</b>	140	<b>1200</b>	291
<b>15</b>	14	<b>230</b>	144	<b>1300</b>	297
<b>20</b>	19	<b>240</b>	148	<b>1400</b>	302
<b>25</b>	24	<b>250</b>	152	<b>1500</b>	306
<b>30</b>	28	<b>260</b>	155	<b>1600</b>	310
<b>35</b>	32	<b>270</b>	159	<b>1700</b>	313
<b>40</b>	36	<b>280</b>	162	<b>1800</b>	317
<b>45</b>	40	<b>290</b>	165	<b>1900</b>	320
<b>50</b>	44	<b>300</b>	169	<b>2000</b>	322
<b>55</b>	48	<b>320</b>	175	<b>2200</b>	327
<b>60</b>	52	<b>340</b>	181	<b>2400</b>	331
<b>65</b>	56	<b>360</b>	186	<b>2600</b>	335
<b>70</b>	59	<b>380</b>	191	<b>2800</b>	338
<b>75</b>	63	<b>400</b>	196	<b>3000</b>	341
<b>80</b>	66	<b>420</b>	201	<b>3500</b>	346
<b>85</b>	70	<b>440</b>	205	<b>4000</b>	351
<b>90</b>	73	<b>460</b>	210	<b>4500</b>	354
<b>95</b>	76	<b>480</b>	214	<b>5000</b>	357

<b>100</b>	80	<b>500</b>	217	<b>6000</b>	361
<b>110</b>	86	<b>550</b>	226	<b>7000</b>	364
<b>120</b>	92	<b>600</b>	234	<b>8000</b>	367
<b>130</b>	97	<b>650</b>	242	<b>9000</b>	368
<b>140</b>	103	<b>700</b>	248	<b>10000</b>	370
<b>150</b>	108	<b>750</b>	254	<b>15000</b>	375
<b>160</b>	113	<b>800</b>	260	<b>20000</b>	377
<b>170</b>	118	<b>850</b>	265	<b>30000</b>	379
<b>180</b>	123	<b>900</b>	269	<b>40000</b>	380
<b>190</b>	127	<b>950</b>	274	<b>50000</b>	381
<b>200</b>	132	<b>1000</b>	278	<b>75000</b>	382
<b>210</b>	136	<b>1100</b>	285	<b>1000000</b>	384

Sumber: Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat, p. 159

### 2.3 JUMLAH DAN JENIS RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang responden dari jumlah populasi penerima layanan

### 2.4 TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	Jumlah Bobot	=	1	0,11
-------------------------------------	---	-----------------	---	---	------

Jumlah	9
unsur	

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

IKM	=	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	X	nilai penimbang
-----	---	---	---	-----------------

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM unit layanan	=	$\frac{\text{nilai IKM}}{100}$	X	25
------------------	---	--------------------------------	---	----

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada table berikut:

Tabel 2.2

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

#### **3.1 TAHAPAN PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner Tahun 2025 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 150 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut:

##### **3.2.1. Pengumpulan Data Survei**

Pengolahan data survey dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah:

1. Pengolahan dengan Komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

2. Pengolahan Secara Manual

- a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

### **3.2.2. Analisis Data Survei**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden

yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
  - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
  - b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.

3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microfoft Excel.
4. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### **3.2 PENGOLAHAN DATA**

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2025 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 150 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

#### **3.2.1. Profil Responden**

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2025 sebanyak 160 responden. Hasil survei yang diperoleh bahwa responden yang berusia, usia 18-28 Tahun sebanyak 41 orang, usia 29-36 tahun sebanyak 43 orang, usia 37-40 Tahun sebanyak 29 orang, usia 41-60 tahun sebanyak 44 orang dan usia diatas 60 sebanyak 3 orang.

Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
18-28 Tahun	36	25,625 %
29-36 Tahun	40	26,875 %
37-40 Tahun	33	18,125 %
41-60 Tahun	49	27,5 %
> 60	2	1,875 %
Jumlah	160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Oktober, November dan Desember Tahun 2025 adalah sebanyak 160 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 78 orang berjenis kelamin laki-laki dan 82 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini;

Tabel 3.2

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	78	48,75 %
Wanita	82	51,25 %
Jumlah	160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

## 3. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Oktober, November dan Desember Tahun 2025 adalah sebanyak 160 orang tergantung

pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 12 orang, SMP sebanyak 13 orang, SMA/SMK sebanyak 92 orang, lulusan Diploma 1- Diploma 3 sebanyak 20 orang, dan Diploma IV - Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 21 orang dan S2 2 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2025, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 dibawah ini:

Tabel 3.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	12	7,5 %
SMP	13	8,125 %
SMA/SMK	92	57,5 %
D1-D3	20	12,5 %
D4-S1	21	13,125 %
S2	2	1,25 %
Jumlah	160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

4. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM bulan Oktober, November dan Desember tahun 2025 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokkan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 160 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan

peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di RSUD dr.Achmad Diponegoro terdiri dari PNS sebanyak 9 orang, pegawai swasta sebanyak 32 orang, wiraswasta 20 orang, pelajar/mahasiswa 11 orang dan sebekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 89 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilat pada tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	9	6,25 %
Pegawai Swasta, kontrak, dll	32	7,5 %
Wiraswasta	19	27,5 %
Pelajar/Mahasiswa	11	1,25 %
Ibu Rumah Tangga	34	20 %
Petani	33	21,875 %
Pegawai BUMN	5	1,25 %
Belum Bekerja	5	8,125 %
Pensiunan	2	1,875 %
Lainnya	4	2,5 %
Jumlah	160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

### 3.2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel". Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey Kepuasan Masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat bulan Oktober, November dan Desember tahun 2025 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 77,584 berada pada katagori "Baik" berada pada interval konversi 76,61-88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (Sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5

Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Rumah Sakit Umum Daerah dr. Achmad Diponegoro

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	<b>3.083</b>	0.339	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<b>3.021</b>	0.332	C	Kurang Baik
U3	Waktu Penyelesaian	<b>2.975</b>	0.327	C	Kurang Baik
U4	Biaya / Tarif	<b>3.225</b>	0.355	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<b>3.025</b>	0.333	C	Kurang Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	<b>3.025</b>	0.333	C	Kurang Baik
U7	Perilaku Pelaksana	<b>3.088</b>	0.340	B	Baik
U8	Sarana & Prasarana	<b>3.058</b>	0.336	C	Kurang Baik
U9	Penanganan	<b>4.917</b>	0.541	A	sangat baik

	Pengaduan,Saran				
Nilai Konversi		<b>3.236</b>	<b>80.896</b>	B	Baik

Sumber data diolah tahun (2025)

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah penanganan penghaduan dan saran, dengan nilai **3,236** (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan Rsud dr. Achmad Diponegoro secara umum dapat memberikan kritikan pengaduan serta saran terhadap kualitas pelayanan yang ada di rsud dr. Achmad Diponegor. Serta sesuai dengan Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada di RSUD dr. Achmad Diponegoro.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai **3.021** Berkaitan dengan Sistem, Mekanisme, Prosedur di RSUD dr. Achmad Diponegoro perlu di perhatikan sehingga mengurangi komplainan terhadap jam visite dokter atau ketepatan jam pelayanan yang ada di poli rawat jalan sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga dapat mempercepat pelayanan yang ada.di RSUD berjalan dengan baik.

Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan **3.083** berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.6

### Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	4	2,50 %
3.	Sesuai	140	87,50%
4.	Sangat sesuai	16	10,00 %
		160 orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

### 2. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,021 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 dibawah ini.

Tabel 3.7

#### Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0 %
2.	Kurang mudah	13	8,13 %
3.	Mudah	137	85,63 %
4.	Sangat mudah	10	6,25 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

### 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 2,975 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis dari 160 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8  
Persyaratan Waktu pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	1	0,625 %
2.	Kurang Cepat	18	11,25 %
3.	Cepat	132	82,50 %
4.	Sangat cepat	9	5,63 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 4. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,225 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini :

Tabel 3.9  
Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	2	1,25 %
2.	Kurang Sesuai	17	10,63 %
3.	Sesuai	79	49,38 %
4.	Sangat sesuai	62	38,75 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah (2025)

#### 5. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,025 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr Achmad Diponegoro Putussibau meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dilihat pada tabel 3.10 dibawah ini :

Tabel 3.10

Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	12	7,50 %
3.	Sesuai	138	86,25 %
4.	Sangat sesuai	10	6,25 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,025 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr Achmad Diponegoro Putussibau meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 dibawah ini :

Tabel 3.11  
Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0 %
2.	Kurang Mampu	8	5,00 %
3.	Mampu	134	83,75 %
4.	Sangat mampu	18	11,25 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,088 berada pada interval skor 3,0644 - 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 160 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 dibawah ini:

Tabel 3.12  
Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0 %
2.	Kurang Sesuai	14	8,75 %
3.	Sesuai	130	81,25 %

4.	Sangat sesuai	16	10,00 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2024)

## 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). Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 3,058 berada pada interval skor 2,60-3,064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup sarana & prasarana pelayanan berada pada kategori kurang Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 150 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 dibawah ini:

Tabel 3.13  
Persyaratan Sarana & Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	1	0,625 %
2.	Kurang Baik	32	20,00 %
3.	Baik	116	77,50 %
4.	Sangat baik	11	6,88 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 4,917 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan RSUD dr. Achmad Diponegoro meliputi ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 150 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 dibawah ini:

Tabel 3.14  
Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	1	0,63 %
2.	Kurang Berfungsi	5	3,13 %
3.	Berfungsi	51	31,88 %
4.	Sangat berfungsi	103	64,38 %
		160 Orang	100 %

Sumber data diolah tahun (2025)

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada RSUD dr. Achmad Diponegoro Putussibau Kabupaten Kapuas Hulu pada bulan Oktober, November dan Desember Tahun 2025 adalah 3,236 dapat disimpulkan bahwa Nilai IKM yang diperoleh adalah (Baik). Meskipun masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adalah personil/petugas yang sangat terbatas jika dibandingkan dengan tugas yang harus diselesaikan dengan segera dan kompleks, meskipun demikian kedepan tetap harus dilakukan perbaikan-perbaikan serta penyempurnaan-penyempurnaan agar lebih baik lagi sehingga dapat selaras dengan Visi dan Misi RSUD dr. Achmad Diponegoro serta Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu kedepan.

#### **4.2 SARAN**

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti jangan sampai berlarut-larut sehingga tidak menimbulkan masalah baru yang akan menghambat jalannya pembangunan, alangkah baiknya jika adanya penambahan personil/pegawai petugas dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat yang sangat kompleks sehingga pelayanananapun dapat semaksimal mungkin dilakukan.



**PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU**  
**RSUD dr. ACHMAD DIPONEGORO**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BULAN OKTOBER, NOVEMBER, DESEMBER TAHUN 2025**  
**Periode Survei : (01 OKTOBER 2025) s.d. (30 DESEMBER 2025)**

**NILAI IKM :**

**80,896**

**MUTU PELAYANAN :**

**B**

**KINERJA PELAYANAN :**

**BAIK**

<b>JENIS / NAMA LAYANAN : RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP</b>		
<b>RESPONDEN</b>		
<b>JUMLAH : 160 ORANG</b>		
<b>JENIS KELAMIN : L = 78 ORANG ; P = 82 ORANG</b>		
<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
18 – 28 th : 36 orang	SD / MI : 12 orang	PNS : 9 orang
29 – 36 th : 40 orang	SMP / MTs : 13 orang	TNI / POLRI : 0 orang
37 – 40 th : 33 orang	SMA/K/ MA : 92 orang	Peg. Swasta : 32 orang
41 – 60 th : 49 orang	D-1/ D-3 : 20 orang	Wiraswasta/Usahawan: 19 orang
≥ 60 th : 2 orang	D-4 / S-1 : 21 orang	Pelajar/Mahasiswa : 11 orang
	≥ S-2 : 2 orang	Lainnya : 83 orang

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN;  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI  
MASYARAKAT**