



**DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN CIREBON**



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023



KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi Pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini diharapkan mampu menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Cirebon. Akhirnya kami mengucapkan tgerima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Cirebon, Oktober 2023

Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Kabupaten Cirebon



Drs. ABRAHAM MOHAMAD, M.Si

NIP. 19651009 198602 1 007

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara disamping sebagai abdi masyarakat.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Instansi Pemerintah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan layanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Berdasarkan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disebutkan bahwa dalam rangka

peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui kegiatan Survei kepuasan Masyarakat . Di samping itu data kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2) Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatus Pemerintah Kepada Masyarakat;
- 3) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 4) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- 5) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 6) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Tujuan

Maksud dan tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tahun 2022 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

3. Metode

Dalam survei ini, kuesioner yang masuk akan diolah untuk mendapat hasil nilai korelasi. Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji dari 9 (sembilan) butir pertanyaan.

Penentuan jumlah responden yang menjadi sampel dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dari rekapitulasi layanan yang dilaksanakan dalam 1 (satu) tahun pada tahun sebelumnya. Dengan asumsi bahwa rekapitulasi layanan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata selama tahun 2022 adalah 100 layanan, maka jumlah sampel responden yang harus mengisi kuesioner pada tahun 2022 adalah 80 orang.

4. Tim SKM

Untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata telah membentuk Tim SKM yang telah disahkan melalui Keputusan Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: 050/Kpts. /Disbudpar/2023. Berikut Susunan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata :

Pengarah : Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Pelaksana :

Ketua : Sekretaris Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

Anggota : 1. Pelaksana Bidang Kebudayaan

2. Pelaksana Bidang Destinasi dan Industri Pariwisata

3. Pelaksana Bidang Ekonomi Kreatif

Sekretariat : 1. Fungsional Perencana Ahli Muda

2. Pelaksana pada Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

5. Jadwal SKM

Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dilaksanakan dari 15 Januari sampai dengan 29 September 2023.

BAB II
ANALISIS

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei ini dilakukan secara periodik setiap satu tahun sekali. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 32 orang, diambil dari jumlah layanan yang diberikan selama tahun 2023. Dalam hal ini, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata telah menentukan jumlah sampel sebanyak 32 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sample berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970) yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354

95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Penyusunan Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menggunakan alat bantu berupa kuisioner yang dibagikan kepada masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata.

Terdapat 9 pertanyaan kepada responden mengenai pendapat mereka terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu :

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- d) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- e) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- f) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- g) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- h) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- i) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

1. Populasi dan Responden

Populasi Menurut Sugiyono (2015)¹, populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dicari kesimpulannya. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, populasi yaitu masyarakat yang datang ke Dinas Kebudayaan dan Pariwisata untuk melakukan pembuatan/perpanjangan ijin/rekom sanggar seni dan budaya.

Responden merupakan sampel yang dipilih secara acak (random sampling) dari populasi yang merupakan masyarakat yang melakukan pembuatan/perpanjangan ijin/rekom sanggar seni dan budaya. Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian (Sugiyono, 2015).

Dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menggunakan seluruh populasi yang melakukan pembuatan/perpanjangan ijin/rekom sanggar seni dan budaya untuk dimintai kuesioner tersebut.

2. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui tatap muka menggunakan kuisisioner terstruktur. Kuisisioner SKM dibagikan oleh petugas pencacah/pengumpul data yang sudah ditetapkan pada saat jam pelayanan di lokasi kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata pada saat masyarakat datang.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Contoh kuisisioner dapat dilihat pada Lampiran.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik (mudah) sampai dengan buruk (tidak mudah). Untuk kategori buruk (tidak mudah) diberi nilai persepsi 1, cukup (kurang mudah) diberi nilai persepsi 2, baik (mudah) diberi nilai persepsi 3, sangat baik (sangat mudah) diberi nilai persepsi 4.

4. Pengolahan dan Analisis Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah Bobot} : \text{Jumlah Unsur} \\ &= 1 : 9 \\ &= 0,11 \end{aligned}$$

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

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

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Program Microsoft Excel.

5. Kategori Hasil Pengukuran SKM

Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM Kategorisasi hasil pengukuran SKM didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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

6. Hasil Analisis

Setelah dilakukan pengolahan data kuesioner, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Pengolahan Data Suvei Kepuasan Masyarakat
Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

No. Resp	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	4	3	3	3	4	4	3
2	3	3	4	3	2	3	4	3	3
3	3	3	3	3	2	3	2	4	3
4	4	4	3	4	3	2	3	4	3
5	3	4	4	4	3	3	4	3	3
6	4	4	4	4	3	4	3	4	3
7	3	4	4	3	3	3	4	3	4
8	3	4	3	2	4	4	4	4	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	4	3	3
11	4	3	4	3	4	3	3	3	3
12	3	4	3	3	3	4	4	3	3
13	3	3	4	3	3	3	3	3	3
14	4	4	3	3	3	4	4	4	3
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	4	4	4	4	4	4	3
17	3	4	3	4	3	4	3	3	3
18	4	3	3	3	3	4	4	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	3	4	4	4	4	3	3
22	4	3	4	3	4	3	3	2	3
23	3	3	2	3	3	4	4	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	4	4	3	3	4	3	3	3	3
27	3	4	3	3	4	3	3	3	2
28	4	3	4	4	3	4	4	3	3
29	4	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	4	4	3	4	3	3	3	3
31	4	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	NRR TERTIMBANG/UNSUR
U1	persyaratan	3,47	0,39
U2	prosedur	3,44	0,38
U3	waktu pelayanan	3,38	0,37
U4	biaya/tarif	3,34	0,37
U5	produk layanan	3,22	0,36
U6	kompetensi pelaksana	3,34	0,37
U7	perilaku pelaksana	3,41	0,38
U8	Sarana dan prasarana	3,19	0,35
U9	penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,03	0,34
		29,81	3,31
	IKM (NRR TERTIMBANG X 25)		82,73

BAB III
PENUTUP

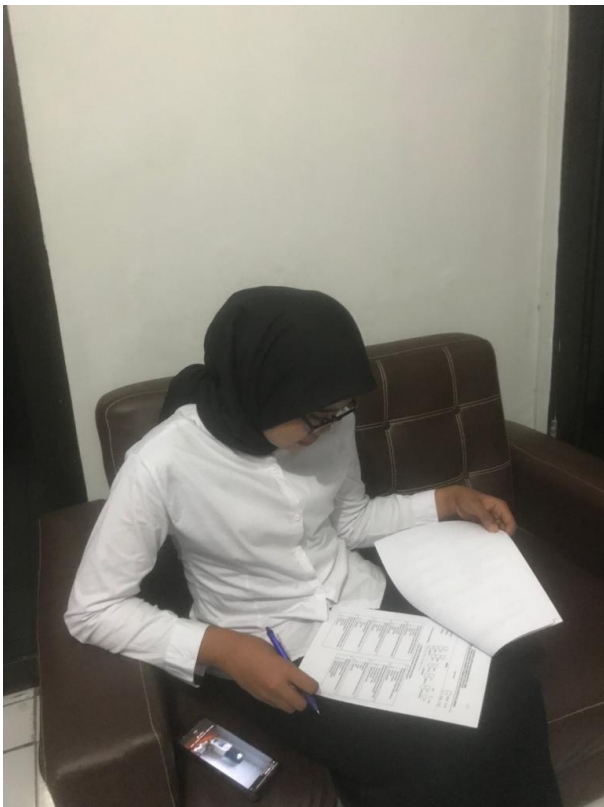
Perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Cirebon pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun sebelumnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Indeks Kepuasan Masyarakat					
No	SKPD	Indeks Kepuasan Masyarakat			Keterangan
		Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	
1	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Cirebon	80.48	81.95	82,73	(+) 0,78

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Cirebon Tahun 2023 adalah sebesar **82,73** dalam kategori “BAIK” dan mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya dengan point sebesar **0,78**.

Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, seluruh unsur masuk kategori B atau “BAIK”. Kesimpulannya harus ada ditingkatkan atau minimalnya dipertahankan dari setiap unsur yang dinilai, hal tersebut untuk meningkatkan setiap produk pelayanan disetiap tahunnya.

FOTO PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN CIREBON

Tanggal Survei :

Jam Survei :08.00 – 12.0013.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

LP

Usia : Tahun

Pendidikan :

SDSMPSMAS1S2S3

Pekerjaan :

PNSTNIPOLRISWASTAWIRAUSAHA

LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

a. Tidak mudah

b. Kurang mudah

c. Mudah

d. Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

a. Tidak cepat

b. Kurang cepat

c. Cepat

d. Sangat cepat

4. Bagaimana kualitas pelayanan dengan tidak adanya pemungutan biaya/gratis

a. Buruk

b. Cukup baik

c. Baik

d. Sangat baik

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

a. Tidak sesuai

b. Kurang sesuai

c. Sesuai

d. Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

a. Tidak kompeten

b. Kurang kompeten

c. Kompeten

d. Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

a. Tidak sopan dan ramah

b. Kurang sopan dan ramah

c. Sopan dan ramah

d. Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

a. Buruk

b. Cukup

c. Baik

d. Sangat baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

a. Tidak ada

b. Ada tetapi tidak berfungsi

c. Berfungsi kurang maksimal

d. Dikelola dengan baik