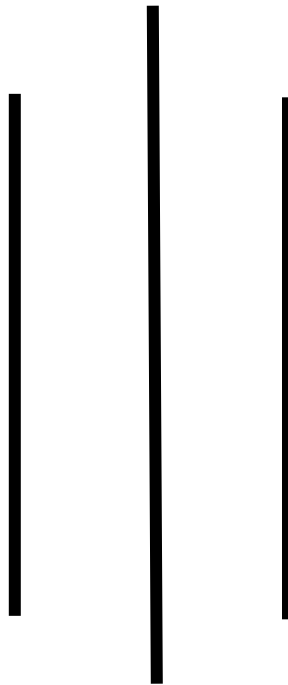




**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**KELURAHAN KOTA BARU**  
**KECAMATAN PONTIANAK SELATAN**  
**SEMESTER I**



**PEMERINTAH KOTA PONTIANAK**  
**PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

## KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu elemen penting untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kota Baru Kecamatan Pontianak Selatan difokuskan untuk menjawab identifikasi tentang kondisi eksisting pelayanan, mengukur kepuasan masyarakat serta memperbaiki kinerja pelayanan publik pada Kelurahan Kota Baru. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan, oleh karena itu sangat diharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ke depannya. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kami mengucapkan terima kasih.

Demikian laporan ini kami susun dengan sebaik-baiknya, semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat bermanfaat untuk peningkatan mutu pelayanan publik.

Pontianak,      September 2021

**LURAH KOTA BARU**  
Kecamatan Pontianak Selatan

**DESI SUSANTI, SE, ME**  
Penata ( III/c )  
NIP. 1983030822 200902 2 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... ii

LAMPIRAN ..... iii

**BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang ..... 1

1.2. Tujuan ..... 2

1.3. Metode ..... 2

1.4. Persiapan Survei ..... 4

**BAB II. GAMBARAN UMUM**

2.1. Visi dan Misi ..... 6

2.2. Struktur Organisasi ..... 7

2.3. Letak Batas dan Luas Wilayah ..... 8

2.4. Jumlah Penduduk, RT dan RW ..... 8

2.5. Jenis Pelayanan ..... 11

**BAB III. HASIL, PEMBAHASAN DAN TINDAK LANJUT**

3.1. Langkah-Langkah Pengolahan Data ..... 14

3.2. Hasil Survei ..... 14

**BAB IV. PENUTUP**

4.1. Kesimpulan ..... 22

4.2. Saran ..... 22

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai upaya perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik telah dilakukan oleh pemerintah, namun hasilnya belum maksimal. Sementara itu, masyarakat menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan penyelenggara pelayanan publik agar memberikan pelayanan yang prima.

Salah satu upaya guna memenuhi tuntutan masyarakat dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana termuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, sehingga dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik, salah satu indikator evaluasi pelayanan publik adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat diketahui terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan guna lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan data yang diperoleh dari hasil pengukuran baik secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Diketahui bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi harapan yang diinginkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media massa

maupun secara perorangan, sehingga hal ini dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah Kota Pontianak terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata dan luas bagi peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Pontianak. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan di unit layanan masing-masing.

## 1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang perlu dilaksanakan mengingat bertujuan sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit kerja.
3. Adanya data baik kuantitatif maupun kualitatif sebagai gambaran untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit pelayanan.
5. Diketuinya perolehan angka rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara menyeluruh melalui hasil pelaksanaan pelayanan publik pada satuan kerja.

## 1.3. Metode Survei Kepuasan Masyarakat

### 1. Periode Survei

Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dilakukan dengan jangka waktu (periode setiap 6 bulanan (semester). 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

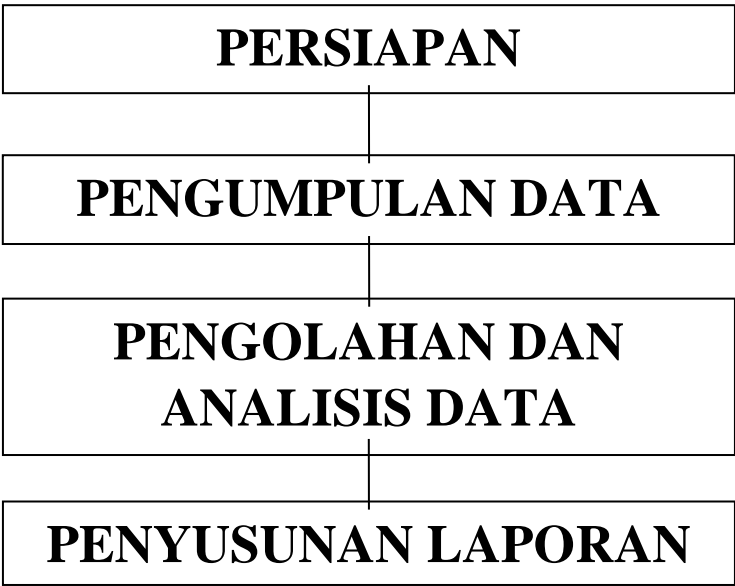
dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode Survei ini, maka metode ini harus dinyatakan menggunakan metode Survei ini, maka metode ini harus dinyatakan didalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil Survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan Survei.

2. Metode Penelitian

Untuk melakukan Survei secara periodic mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala 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.

3. Tahapan Survei

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan tahapan-tahapan kegiatan mulai dari persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data serta penyusunan laporan, dengan gambar tahapan sebagai berikut :



## 1.4 Persiapan Survei

### a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

### b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum terdiri dari 3 bagian yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagian Pertama, berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan Survei.
- 2) Bagian Kedua, berisikan identitas responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
- 3) Bagian Ketiga, berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

### c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

d. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sample dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* yaitu sebanyak 100 orang. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di loket pelayanan Kelurahan Kota Baru pada waktu jam layanan 08.00 WIB s/d 12.00 WIB.



## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM KELURAHAN KOTA BARU KECAMATAN PONTIANAK SELATAN**

#### **2.1. Visi dan Misi**

##### **1. Visi**

Terselenggaranya pelayanan umum yang prima dengan didukung sumber daya manusia yang memadai.

##### **2. Misi**

- a. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintah guna peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat;
- b. Meningkatkan administrasi pemerintah dan pelayanan umum;
- c. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam menciptakan ketertiban dan ketentraman;
- d. Meningkatkan infrastruktur dan pemberdayaan ekonomi masyarakat berdasarkan potensi daerah;
- e. Meningkatkan pembinaan dan peran serta masyarakat dibidang sosial budaya.

##### **3. Motto**

Melayani dengan ramah dan professional.

##### **4. Janji Layanan**

Syarat dan berkas lengkap pelayanan cepat dan mudah.

2.2. Struktur Organisasi Kelurahan Kota Baru



2.3. Letak Batas dan Luas Wilayah Kelurahan Kota Baru

Kelurahan Kota Baru terletak di Jl. Prof. M. Yamin Gg. Kurnia, Kota Pontianak. Adapun letak batas dan luas wilayah kelurahan kota baru adalah:

1. Letak dan Batas Kelurahan Kota Baru
- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Jl. Tani Makmur Jl. Wonobaru.

b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Pal IX Kabupaten Kubu Raya

c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kab. Kubu Raya, Kel. Parit Tokaya.

d. Sebelah Timur berbatasan dengan Jl. Prof. M. Yamin , Jl. Perdamaian hingga Pal. IX (Kab. Kubu Raya)
2. Luas wilayah Kelurahan Kota Baru adalah

Luas Pemukiman	129.000	Ha/m2
Luas Persawahan	55.000	Ha/m2
Luas Perkebunan	10.035	Ha/m2
Luas Kuburan	-	Ha/m2
Luas Pekarangan	56.000	Ha/m2
Luas Taman	4.909	Ha/m2
Perkantoran	10.682	Ha/Km2
Luas Prasarana Umum Lainnya	16.374	Ha/m2
<b>Total Luas</b>	<b>282.002</b>	<b>Ha/m2</b>

2.4. Jumlah Penduduk, RT dan RW

1. Jumlah penduduk

Jumlah penduduk Kelurahan Kota Baru Kecamatan Pontianak Selatan sampai dengan bulan Desember 2020 sejumlah 19.516 jiwa terdiri dari laki-laki 9.875 jiwa, perempuan 9.41 jiwa. Adapun jumlah RT dan RW di kelurahan Kota Baru adalah 75 RT dan 16 RW. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.1.  
Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah Laki-Laki	9875	Orang
Jumlah Perempuan	9641	Orang
Jumlah Total	19.516	Orang
Jumlah Kepala Keluarga	5473	KK
Kepadatan Penduduk	7714	Jiwa/Km <sup>2</sup>

Tabel 2.2.  
Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur

USIA	LAKI-LAKI	PEREMP.		USIA	LAKI-LAKI	PEREMP.
0-12 Bulan	29 Orang	26 Orang		39 Tahun	125 Orang	169 Orang
1 Tahun	140 Orang	120 Orang		40 Tahun	176 Orang	161 Orang
2 Tahun	176 Orang	183 Orang		41 Tahun	155 Orang	163 Orang
3 Tahun	164 Orang	157 Orang		42 Tahun	141 Orang	158 Orang
4 Tahun	173 Orang	141 Orang		43 Tahun	150 Orang	137 Orang
5 Tahun	160 Orang	181 Orang		44 Tahun	137 Orang	146 Orang
6 Tahun	209 Orang	175 Orang		45 Tahun	110 Orang	137 Orang
7 Tahun	204 Orang	179 Orang		46 Tahun	143 Orang	135 Orang

8 Tahun	202 Orang	196 Orang	47 Tahun	137 Orang	123 Orang
9 Tahun	208 Orang	177 Orang	48 Tahun	126 Orang	145 Orang
10 Tahun	163 Orang	158 Orang	49 Tahun	112 Orang	101 Orang
11 Tahun	160 Orang	175 Orang	50 Tahun	124 Orang	120 Orang
12 Tahun	190 Orang	172 Orang	51 Tahun	114 Orang	105 Orang
13 Tahun	188 Orang	155 Orang	52 Tahun	121 Orang	112 Orang
14 Tahun	192 Orang	161 Orang	53 Tahun	103 Orang	95 Orang
15 Tahun	177 Orang	156 Orang	54 Tahun	88 Orang	97 Orang
16 Tahun	206 Orang	181 Orang	55 Tahun	98 Orang	88 Orang
17 Tahun	166 Orang	193 Orang	56 Tahun	96 Orang	77 Orang
18 Tahun	203 Orang	174 Orang	57 Tahun	78 Orang	83 Orang
19 Tahun	184 Orang	186 Orang	58 Tahun	82 Orang	90 Orang
20 Tahun	220 Orang	178 Orang	59 Tahun	75 Orang	66 Orang
21 Tahun	184 Orang	146 Orang	60 Tahun	85 Orang	80 Orang
22 Tahun	161 Orang	168 Orang	61 Tahun	72 Orang	69 Orang
23 Tahun	151 Orang	153 Orang	62 Tahun	63 Orang	55 Orang
24 Tahun	192 Orang	165 Orang	63 Tahun	64 Orang	55 Orang
25 Tahun	158 Orang	177 Orang	64 Tahun	51 Orang	43 Orang
26 Tahun	164 Orang	149 Orang	65 Tahun	45 Orang	45 Orang
27 Tahun	142 Orang	163 Orang	66 Tahun	46 Orang	44 Orang
28 Tahun	158 Orang	160 Orang	67 Tahun	28 Orang	30 Orang
29 Tahun	160 Orang	153 Orang	68 Tahun	35 Orang	32 Orang
30 Tahun	155 Orang	172 Orang	69 Tahun	22 Orang	38 Orang
31 Tahun	173 Orang	166 Orang	70 Tahun	33 Orang	31 Orang
32 Tahun	169 Orang	163 Orang	71 Tahun	23 Orang	23 Orang
33 Tahun	151 Orang	178 Orang	72 Tahun	26 Orang	28 Orang
34 Tahun	166 Orang	158 Orang	73 Tahun	19 Orang	14 Orang
35 Tahun	174 Orang	172 Orang	74 Tahun	11 Orang	19 Orang
36 Tahun	154 Orang	167 Orang	75 Tahun	27 Orang	24 Orang
37 Tahun	168 Orang	169 Orang	> 76 Thn	76 Orang	84 Orang
38 Tahun	164 Orang	216 Orang	<b>Total</b>	<b>9.875 Org</b>	<b>9.641 Org</b>

**Tabel 2.3.**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Jumlah Penduduk Buta Aksara dan Huruf Latin	- Orang
Jumlah Penduduk Usia 3-6 Tahun Yang Masuk TK dan Kelompok Bermain Anak	24 Orang
Jumlah Anak dan Penduduk Cacat Fisik dan Mental	24 Orang
Jumlah Penduduk Tamat SD/Sederajat	2255 Orang
Jumlah Penduduk Tamat SLTP/Sederajat	1808 Orang
Jumlah Penduduk Tamat SLTA/Sederajat	4374 Orang
Jumlah Penduduk Sedang D-1	120 Orang
Jumlah Penduduk Sedang D-2	35 Orang
Jumlah Penduduk Sedang D-3	378 Orang
Jumlah Penduduk Sedang S-1	- Orang
Jumlah Penduduk Tamat S-1	1108 Orang
Jumlah Penduduk Tamat S-2	86 Orang
Jumlah Penduduk Tamat S-3	69 Orang
Jumlah Penduduk Sedang SLB A	- Orang
Jumlah Penduduk Tamat SLB A	- Orang
Jumlah Penduduk Sedang SLB B	- Orang
Jumlah Penduduk Tamat SLB B	- Orang
Jumlah Penduduk Sedang SLB C	- Orang
Jumlah Penduduk Tamat SLB C	- Orang

Jumlah Penduduk Cacat Fisik Dan Mental	24 Orang
% Penduduk Buta Huruf [(1): Jumlah Penduduk] X 100%	% .....
% Penduduk Tamat SLTP/Sederajat [(3):Jumlah Penduduk] X 100%	% .....

**Tabel 2.4.**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian**

JENIS PEKERJAAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
Belum / Tidak Bekerja	3379 Orang	3066 Orang
Biarawati	- Orang	- Orang
Buruh Harian Lepas	822 Orang	18 Orang
Buruh Perternakan	2 Orang	- Orang
Buruh Tani / Perkebunan	30 Orang	2 Orang
Dokter	3 Orang	5 Orang
Dosen	26 Orang	14 Orang
Guru	66 Orang	113 Orang
Industri	2 Orang	- Orang
Juru Masak	- 1 Orang	1 Orang
Karyawan BUMD / BUMN	33 Orang	26 Orang
Karyawan Honorer	71 Orang	59 Orang
Karyawan Swasta	1.715 Orang	670 Orang
Kepolisian RI	97 Orang	2 Orang
Konstruksi	5 Orang	- Orang
Konsultan	5 Orang	1 Orang
Mekanik	14 Orang	1 Orang
Mengurus Rumah Tangga	- Orang	3.481 Orang
Nelayan / Perikanan	3 Orang	- Orang
Notaris	- Orang	- Orang
Pastor	- Orang	- Orang
Pedagang	79 Orang	33 Orang
PNS	465 Orang	392 Orang
Pelajar / Mahasiswa	1699 Orang	1398 Orang
Pelaut	2 Orang	- Orang
Pembantu Rumah Tangga	- Orang	44 Orang
Penata Rambut	3 Orang	1 Orang
Penata Rias	- Orang	1 Orang
Pendeta	8 Orang	- Orang
Peneliti	- Orang	- Orang
Pengacara	2 Orang	1 Orang
Pensiunan	94 Orang	29 Orang
Penyiar Radio	- Orang	- Orang
Perawat	2 Orang	15 Orang
Perdagangan	59 Orang	14 Orang
Petani / Perkebunan	74 Orang	18 Orang
Psikiater / Psikolog	- Orang	- Orang
Seniman	3 Orang	- Orang
Sopir	39 Orang	- Orang
Tabib	1 Orang	- Orang
TNI	33 Orang	2 Orang
Transportasi	7 Orang	Orang
Tukang Batu	8 Orang	1 Orang
Tukang Cukur	5 Orang	Orang
Tukang Gigi	Orang	Orang

Tukang Jahit	3 Orang	6 Orang
Tukang Kayu	77 Orang	- Orang
Tukang Las	3 Orang	Orang
Tukang Listrik	2 Orang	Orang
Wartawan	3 Orang	1 Orang
Wiraswasta	885 Orang	212 Orang
Anggota Dewan	1 Orang	- Orang
<b>Total</b>	<b>9.902 Orang</b>	<b>9.614 Orang</b>
<b>Jumlah Total Penduduk</b>	<b>19.516 Orang</b>	

**Tabel 2.5.**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama**

<b>AGAMA</b>	<b>LAKI-LAKI</b>	<b>PEREMPUAN</b>
Islam	8095 Orang	7883 Orang
Kristen	487 Orang	486 Orang
Katholik	603 Orang	616 Orang
Hindu	- Orang	3 Orang
Budha	679 Orang	647 Orang
Khonghucu	11 Orang	6 Orang
Kepercayaan Kepada Tuhan Yme	- Orang	- Orang
Aliran Kepercayaan Lainnya	- Orang	- Orang
Jumlah	<b>9875 Orang</b>	<b>9641 Orang</b>

2.5. Jenis Pelayanan di Kelurahan Kota Baru

Adapun jenis pelayanan di Kelurahan Kota Baru Kecamatan Pontianak Selatan berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak No. 61 Tahun 2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pada Kecamatan Dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak meliputi:

- a. pelayanan surat pengantar nikah;
- b. pelayanan surat keterangan penguasaan tanah;
- c. pelayanan registrasi surat pernyataan tanah;
- d. pelayanan registrasi surat kuasa;
- e. pelayanan surat keterangan kematian;
- f. pelayanan registrasi surat pengesahan tanda bukti (SPTB) pensiun;
- g. pelayanan surat keterangan janda/duda;
- h. pelayanan surat keterangan belum menikah;
- i. pelayanan surat pengantar kartu keluarga;
- j. pelayanan surat keterangan tidak mampu;
- k. pelayanan pengesahan surat permohonan Kredit Pemilikan Rumah;
- l. pelayanan surat keterangan untuk pengajuan kredit usaha;
- m. pelayanan surat keterangan domisili usaha;
- n. pelayanan surat keterangan domisili sekretariat partai politik/lembaga swadaya masyarakat (lsm);

- o. pelayanan surat pengantar kartu identitas penduduk musiman (KIPEM);
- p. pelayanan surat keterangan pindah keluar;
- q. pelayanan distribusi beras sejahtera (RASTRA);
- r. pelayanan surat keterangan waris;
- s. pelayanan surat keterangan pindah datang;
- t. pelayanan surat pengantar cerai
- u. pelayanan registrasi relas dari pengadilan;
- v. pelayanan surat keterangan kematian non Sistem Administrasi Kependudukan;
- w. pelayanan surat persetujuan lingkungan;
- x. pelayanan surat keterangan penghasilan;
- y. pelayanan surat pengantar pengecekan Global Positioning System Tanah Badan Pertanahan Nasional; dan
- z. pelayanan registrasi formulir pendaftaran Tentara Nasional Indonesia dan Polisi Republik Indonesia.

Jenis pelayanan – pelayanan dikelurahan ditambah persyaratan lunas pajak bumi dan bangunan, meliputi:

- a. Pelayanan Surat Pengantar Nikah
- b. Pelayanan Surat Keterangan untuk Pengajuan Kredit Usaha
- c. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Usaha
- d. Pelayanan Surat Keterangan Domisili Sekretariat Partai Politik/Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)
- e. Pelayanan Surat Pengantar Kartu Identitas Penduduk Musiman (KIPEM)
- f. Pelayanan Surat Keterangan Waris
- g. Pelayanan Surat Pengantar Cerai
- h. Pelayanan Surat Persetujuan Lingkungan
- i. Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan
- j. Pelayanan Surat Pengantar Pengecekan GPS Tanah Kepada BPN
- k. Pelayanan Registrasi Formulir Pendaftaran TNI dan POLRI

**BAB III**

**HASIL, PEMBAHASAN DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

3.1. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sebagai berikut :

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap Pertanyaan Survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ Per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang$$

**Tabel 3.1.**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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 – 0,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5342 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh seluruh satuan kerja baik yang melakukan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak, diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :



**Tabel 3.2.**  
**Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan**

NO. URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	4	4	3	3	4	4	3
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4
7	3	3	3	4	4	3	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	3	3	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	3	4	3	3	4
13	4	4	3	4	4	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	4	4	3	4	4	4	3
21	3	4	3	4	3	4	4	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	3	4	3	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	4	3	4	4	4	4
27	3	3	3	4	4	3	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	4	3	4
29	3	3	4	4	3	3	4	3	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	3	4	4	4	4	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	2	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	4	3	3	4	4	3	4	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	3	4	3	3	4	4	4
44	3	3	3	4	4	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	4	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	3	4	4	3	4	4	4
48	4	4	3	4	3	4	3	3	4
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	4	3	4	4	4
53	4	3	3	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4

55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
57	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
58	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
63	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
65	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
66	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
67	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
69	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
70	3	3	2	4	3	3	3	4	4	
71	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
72	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
74	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
75	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
76	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	2	4	4	3	4	2	4	
78	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
79	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
82	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
85	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
86	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
87	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
89	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
90	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
91	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
92	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
93	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
94	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
□nilai / unsur	330	324	312	394	334	335	346	334	387	
NRR / Unsur	3.300	3.240	3.120	3.940	3.340	3.350	3.460	3.340	3.870	
	0.366	0.360	0.346	0.437	0.371	0.372	0.384	0.371	0.430	*)
NRR tertbg / unsur										
										3.437
										**) )
IKM Unit pelayanan										85.914

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan

- NRR = Nilai rata-rata

- SKM = Survey Kepuasan Masyarakat

- \*) = Jumlah NRR SKM tertimbang

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3.300
U2	Prosedur Pelayanan	3.240
U3	Waktu Pelayanan	3.120
U4	Biaya / Tarif	3.940

-\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi  
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

SKM UNIT PELAYANAN: 85.91

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

U5	Produk spesipikasi jenis pelayanan	3.340
U6	Kompetensi Pelaksana	3.350
U7	Perilaku Pelaksana	3.460
U8	Sarana dan prasarana	3.340
U9	Penanganan pengaduan	3.870

Tabel 3.3.

Jumlah Responden Berdasarkan Klasifikasi Umur

NO.	UMUR	JUMLAH
1	≤ 30 Tahun	147
2	≥ 31 Tahun	153
TOTAL		300

Tabel 3.4.

Jumlah Responden Berdasarkan Klasifikasi Jenis Kelamin

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1	LAKI-LAKI	161
2	PEREMPUAN	139
TOTAL		300

Tabel 3.5.

Jumlah Responden Berdasarkan Klasifikasi Pendidikan Terakhir

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH
1	SD	0
2	SMP	5
3	SMA/SMK	63
4	D1-D3	80
5	D4/S1	107
6	S2	42
7	S3	3
TOTAL		300

Tabel 3.6.

Jumlah Responden Berdasarkan Klasifikasi Pekerjaan

NO.	PEKERJAAN	JUMLAH
1	PNS	3
2	TNI	0
3	POLRI	2
4	SWASTA	32
5	WIRUSAHA	2
6	LAINNYA	61
TOTAL		100

**Tabel 3.7.**  
**Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan**

<b>NO.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>JUMLAH</b>
U1	Persyaratan	3.300
U2	Prosedur	3.240
U3	Waktu Pelayanan	3.120
U4	Biaya/Tarif	3.940
U5	Produk Layanan	3.340
U6	Kompetensi Pelaksana	3.350
U7	Perilaku Pelaksana	3.460
U8	Sarana dan Prasarana	3.340
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.870

Berdasarkan tabel-tabel yang tercantum diatas, dapat disimpulkan bahwa :

1. Unsur 1 (U1) : Persyaratan.

Pada unsur Persyaratan mendapatkan nilai dengan urutan ke-7 dengan rata-rata 3.300. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara terhadap 100 responden terdapat 30 responden yang memberikan nilai 4 (sangat sesuai), 70 responden yang memberikan nilai 3 (sesuai) terhadap unsur persyaratan, dengan alasan seluruh persyaratan pelayanan sudah ditampilkan pada meja loket pelayanan yang berisi semua persyaratan pelayanan dengan jelas. Sehingga masyarakat merasa terbantu untuk memenuhi persyaratan pelayanan yang akan diminta.

2. Unsur 2 (U2) : Prosedur Pelayanan

Pada unsur Prosedur mendapatkan nilai dengan urutan ke-8 dengan rata-rata 3.240. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara terhadap 100 responden terdapat 25 responden yang memberikan nilai 4 (sangat mudah), 74 responden yang memberikan nilai 3 (mudah) dan 1 responden yang memberikan nilai 2 (kurang mudah) terhadap unsur prosedur. Dalam hal ini masyarakat sudah makin menyadari bahwa prosedur merupakan ketentuan yang memang harus mereka taati agar pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan, bukan hal yang selama ini mereka anggap mempersulit atau memberatkan justru tujuannya mempermudah dan memperlancar untuk keperluan administrasi dikemudian hari.

3. Unsur 3 (U3) : Waktu Pelayanan

Pada unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai dengan urutan ke-9 dengan rata-rata 3.120. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara terhadap 100 responden terdapat 16 responden yang memberikan nilai 4 (sangat cepat), 80 responden yang memberikan nilai 3 (cepat), 4 responden yang memberikan nilai 2 (kurang cepat) terhadap unsur waktu pelayanan. Sehubungan dengan Program

Pemerintah Kota Pontianak yang mencanangkan Kota Pontianak menjadi kota Smart City, maka Kelurahan Kota Baru sudah mulai menggunakan pelayanan secara *online* melalui aplikasi e-Pemerintahan, kendala utamanya dari peralihan ini adalah Sumber Daya Manusia secara kualitas sangat terbatas hanya beberapa pegawai saja yang mampu atau bisa menggunakan aplikasi tersebut sementara masyarakat yang datang mengurus administrasi setiap harinya selalu banyak. Selain itu juga adanya gangguan dari jaringan hal ini juga yang membuat kecepatan pelayanan terhambat.

4. Unsur 4 (U4) : Biaya/Tarif

Pada unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai dengan urutan ke-1 dengan rata-rata 3,940. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara terhadap 100 responden terdapat 94 responden yang memberikan nilai 4 (gratis) dan 6 responden yang memberikan nilai 3 (murah) terhadap unsur Biaya/Tarif, dengan alasan masyarakat selama ini tidak pernah sekali pun dimintai uang ketika meminta/mendapatkan pelayanan publik di Kelurahan Kota Baru, dan mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan walaupun secara gratis tanpa biaya sedikitpun.

5. Unsur 5 (U5) : Produk Layanan

Pada unsur Produk Layanan mendapatkan nilai dengan urutan ke-6 dengan rata-rata 3,340. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara terhadap 100 responden terdapat 34 responden yang memberikan nilai 4 (sangat sesuai), dan 66 responden yang memberikan nilai 3 (sesuai) terhadap unsur Produk Layanan. Produk Layanan yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan, dengan alasan jarang terjadi kesalahan terhadap pelayanan yang diberikan, semua pelayanan diberikan sesuai seperti yang diharapkan.

6. Unsur 6 (U6) : Kompetensi Pelaksana

Pada unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai dengan urutan ke-4 dengan rata-rata 3,350. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara terhadap 100 responden terdapat 35 responden yang memberikan nilai 4 (sangat kompeten), 65 responden yang memberikan nilai 3 (kompeten) terhadap unsur kompetensi pelaksana. semua petugas pelayanan sudah kompeten dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam mengingat dan menyampaikan prosedur serta persyaratan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat namun perlu ditingkatkan khususnya dalam hal penggunaan Pelayanan Online.

7. Unsur 7 (U7) : Perilaku Pelaksana

Pada unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai dengan urutan ke-3 dengan rata-rata 3,460. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara terhadap 100 responden terdapat 46 responden yang memberikan nilai 4 (sangat sopan dan

ramah), 54 responden yang memberikan nilai 3 (sopan dan ramah) terhadap unsur Perilaku Pelaksana. seluruh petugas pelayanan di Kelurahan Kota Baru memiliki sifat ramah dan sopan sehingga masyarakat merasa senang dan nyaman ketika menunggu proses pembuatan surat atau pelayanan publik lainnya.

8. Unsur 8 (U8) : Sarana dan Prasarana

Pada unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai dengan urutan ke-5 dengan rata-rata 3,340. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara terhadap 100 responden terdapat 36 responden yang memberikan nilai 4 (sangat baik), 62 responden yang memberikan nilai 3 (baik), dan 2 responden yang memberikan nilai 2 (cukup) terhadap unsur sarana dan prasarana karena sarana dan Prasarana yang disediakan sudah cukup memadai sehingga masyarakat merasa nyaman dalam menerima pelayanan.

9. Unsur 9 (U9) : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai dengan urutan ke-2 dengan rata-rata 3,870. Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara terhadap 100 responden terdapat 80 responden terdapat 87 responden yang memberikan nilai 4 (dikelola dengan baik), 13 responden yang memberikan nilai 3 (berfungsi kurang maksimal) dengan alasan masyarakat cukup puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan di Kelurahan Kota Baru sehingga jarang menyampaikan keluhan berupa apapun. Jika memiliki keluhan atau adanya kesalahan pihak petugas langsung menanggapi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi kecuali jika petugas pejabat pengaduan tidak sedang tidak berada ditempat maka pelayanan pengaduan tersebut ditunda.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kelurahan Kota Baru adalah sebagai berikut:

1. Dari 100 responden yang dilakukan wawancara menggunakan kuesioner dengan 9 unsur penilaian didapatkan total nilai sebesar 85,91. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Kota Baru memiliki Mutu Pelayanan dengan nilai A yang artinya Kelurahan Kota Baru memiliki kinerja unit pelayanan yang SANGAT BAIK.
2. Adapun nilai rata-rata terendah yaitu terdapat pada unsur 3 (U3) yaitu Waktu Pelayanan dengan nilai 3,120.
3. Adapun nilai rata-rata tertinggi yaitu unsur 1 (U4) yaitu Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata yaitu 3,940.

#### **4.2. Saran**

Adapun saran yang dapat disampaikan kepada seluruh petugas pelayanan publik yang berada di Kelurahan Kota Baru diharapkan dapat meningkatkan kualitas diri dengan mengembangkan kompetensi pelayanan khususnya Waktu Pelayanan agar lebih tepat waktu dan sesuai Standar Operasional Prosedur yang sudah ditentukan oleh Pemerintah Kota Pontianak serta dapat mempertahankan kinerja pada unsur-unsur pelayanan yang sudah berjalan dengan baik.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA KELURAHAN KOTA BARU KECAMATAN PONTIANAK SELATAN  
KOTA PONTIANAK PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Tanggal Survei : ..... Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ..... Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1-D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : .....

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

<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.	P*)  1 2 3 4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	P*)  1 2 3 4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	P*)  1 2 3 4
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</b> a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah. d. Gratis.	P*)  1 2 3 4
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b> a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.	P*)  1 2 3 4

<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	P*)  1 2 3 4
<b>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b> a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	P*)  1 2 3 4
<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</b> a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.	P*)  1 2 3 4
<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan.</b> a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	P*)  1 2 3 4



