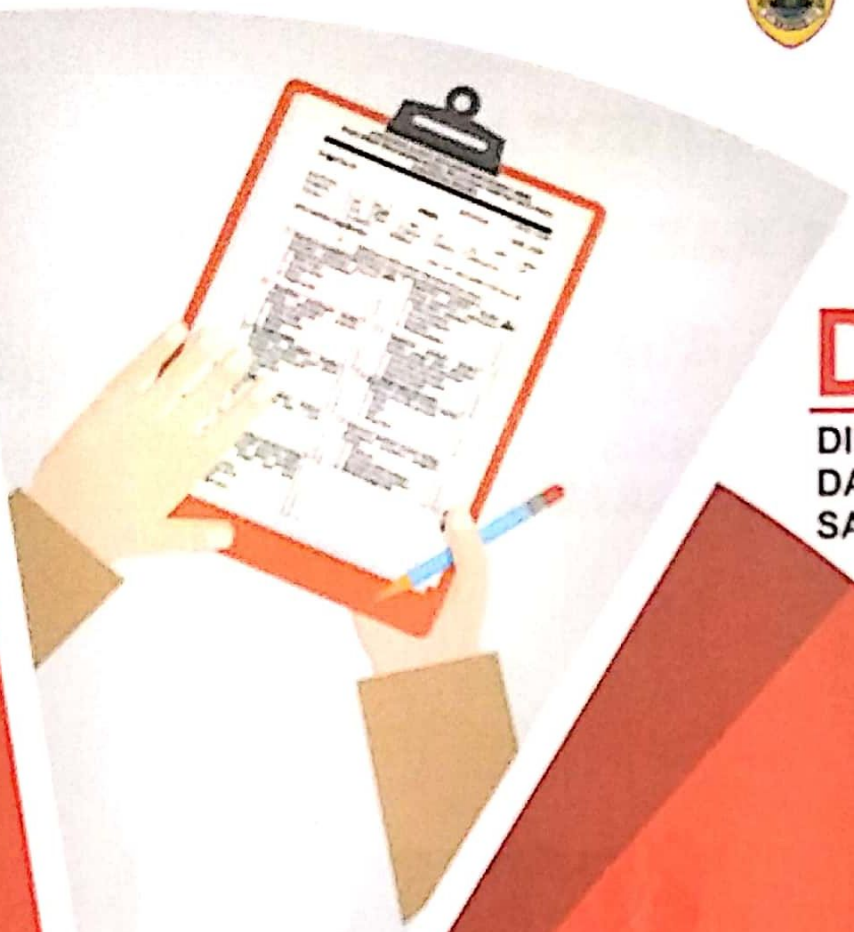
PEMERINTAH
KABUPATEN SRAGEN



DPMPTSP

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

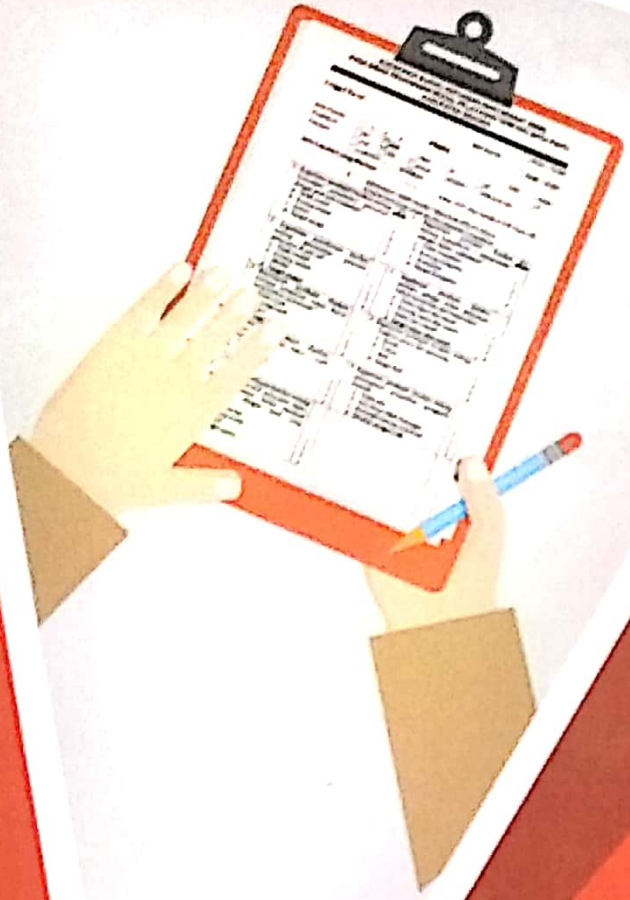
2019

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE I (JANUARI - JUNI 2019)

www.dpmptsp.sragenkab.go.id

PEMERINTAH
KABUPATEN SRAGEN



DPMPTSP

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU

2019

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE I (JANUARI - JUNI 2019)

www.dpmptsp.sragenkab.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas perkenan-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Periode I Tahun 2019 telah selesai disusun.

Harapan kami, hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.

Kepada semua pihak yang telah bekerjasama dan membantu pelaksanaan kegiatan pengukuran kepuasan masyarakat ini dan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode I Tahun 2019 kami ucapkan terimakasih. Kami juga mengharapkan masukan dan kritikan yang bersifat membangun demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan semua pihak untuk membantu perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen dalam rangka menuju ke arah yang lebih baik dengan semboyan ***Guyub Rukun Sesarengan mBangun Sukowati***.

Sragen, Juli 2019

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN

TUGIYONO, S.H.
Pembina Utama Muda
NIP. 19670708 199303 1 010

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL 1
KATA PENGANTAR 2
DAFTAR ISI 3
BAB I. PENDAHULUAN 4
A. LATAR BELAKANG 4
B. DASAR HUKUM 5
C. MAKSUD DAN TUJUAN 6
D. RUANG LINGKUP 6
E. MANFAAT 6
BAB II. METODOLOGI SURVEI 8
A. JENIS SURVEI 8
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA 8
C. METODE ANALISIS DATA 11
D. TEKNIK PENGOLAHAN DATA 14
BAB III. HASIL ANALISIS 16
A. ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 16
B. ANALISIS DATA 17
BAB IV. PENUTUP 19
A. KESIMPULAN 19
B. SARAN 20
C. RENCANA TINDAK LANJUT 21
LAMPIRAN
- HASIL PENGOLAHAN DATA
- FORM KUESIONER

sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dalam pelaksanaan survei ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam PermenPANRB tersebut, yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Pelayanan adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Terdapat 9 (Sembilan) unsur yang dipakai, yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan 6 (enam prinsip), yaitu transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

B. DASAR HUKUM

1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

   Survei kepuasan masyarakat, ini dimaksudkan sebagai bahan acuan bagi pelayanan publik dalam memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen.

2. Tujuan

   Survei ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dari survei dapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan meminta pendapat masyarakat secara tertulis dari kuesioner yang diberikan.
2. Survei ini dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen dengan menganalisis jumlah responden setiap periode 6 (enam) bulan sekali. Untuk periode bulan Januari sampai dengan Juni 2019 sebanyak 322 (tiga ratus dua puluh dua) responden.

E. MANFAAT

Manfaat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. JENIS SURVEI

Survei ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang berusaha memahami tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen. Adapun pertanyaan terdiri dari 9 (sembilan) unsur, selanjutnya jawaban dari 9 (sembilan) unsur tersebut dilakukan pengolahan yang menghasilkan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

1. Kriteria, Jumlah, dan Metode Pemilihan Responden

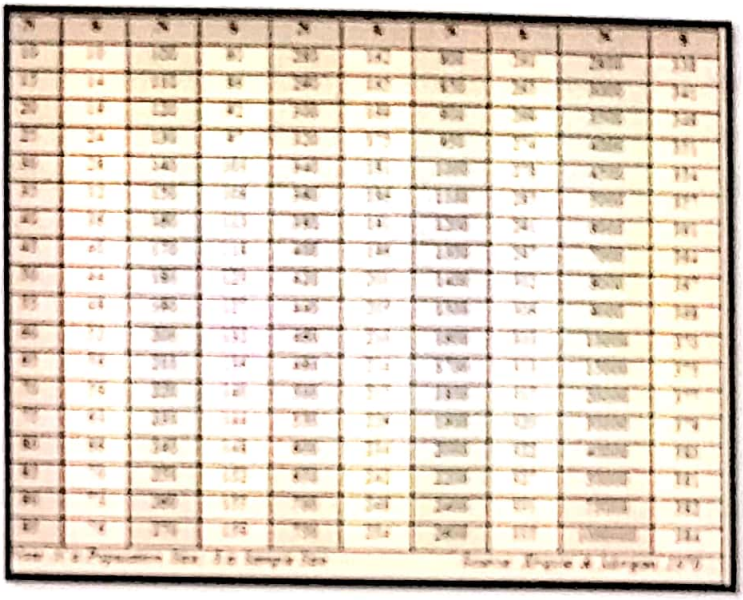
Kriteria Responden untuk survei kepuasan masyarakat berasal dari pemohon/masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen. Jumlah Responden ditentukan dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Robert V. Krejcie dan Daryle W. Morgan sebagai berikut:

$$S = \{ \lambda^2 . N. P. Q\} / \{d^2 (N-1) + \lambda^2 . P. Q \}$$

Keterangan:
S = jumlah sampel
λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %
N = populasi
P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5
d = 0,0

Namun sekarang kita dapat melewati pencarian ukuran sampel dengan rumus di atas, karena Krejcie dan Morgan telah

mengembangkan rumus tersebut menjadi sebuah Tabel yang siap pakai.



Berdasarkan tabel dengan jumlah populasi (dalam hal ini pemohon) sebanyak 2070 maka sampel yang diambil sebanyak 322 (tiga ratus dua puluh dua) responden dengan metode *random sampling*.

Dalam survei ini data yang dikumpulkan adalah data yang diperoleh langsung dari pengguna pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen, berupa jawaban dari pertanyaan yang telah didesain secara kualitatif.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen dan melakukan kunjungan ke daerah dalam wilayah Kabupaten Sragen. Waktu pengumpulan data untuk Periode I dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2019.

3. Penyusunan dan Pengisian 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. Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam:

a. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei.

b. Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisikan identitas responden, antara lain: 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.

c. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur, yaitu pertanyaan yang berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

Pengisian kuesioner dilakukan dengan dua cara yaitu sebagai berikut:

a. Dilakukan oleh responden/masyarakat dan hasilnya diserahkan kepada petugas yang ditunjuk.
b. Dilakukan melalui wawancara kepada responden terhadap kuesioner yang telah ditetapkan.

C. METODE ANALISIS DATA

Kuesioner yang disebar kepada responden/masyarakat pencari perizinan dan nonperizinan, memiliki dua bagian sebagai berikut:

1. Variabel dasar yang digunakan yaitu terdiri 9 (sembilan) unsur:
   a. Persyaratan

      Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

   b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

      Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

   c. Waktu Pelayanan

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

   d. 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

   e. 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.

   f. Kompetensi Pelaksana

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

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah 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).

i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

2. Variabel Identitas Responden

Untuk mendiskripsikan karakteristik terdiri dari: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan serta jenis layanan yang diterima.

3. Bentuk jawaban yang diberikan responden :

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 seperti pada tabel berikut:

Pertanyaan No.	Jawaban			
	a	b	c	d
1	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
2	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
3	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
4	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis
5	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
6	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
7	Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah
8	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik
9	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses 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 jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

a. Pertanyaan terbuka, meminta agar responden memberikan kritik dan saran guna peningkatan pelayanan terhadap

masyarakat dalam mencari perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.

D. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "*nilai rata-rata tertimbang*" masing-masing unsur perizinan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}111$$

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputerisasi, data entry dan penghitungan indeks dihitung menggunakan aplikasi excel.

BAB III
HASIL ANALISIS

A. ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, telah dilakukan pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan perwakilan dari masyarakat yang meggunakan jasa pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen dalam bentuk *multiple choice* dengan 4 (empat) pilihan jawaban dari "a" hingga "d" dan telah diterima hasilnya dalam bentuk kuesioner yang telah dijawab dari masyarakat. Untuk lebih memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka masing-masing kategori memiliki nilai yang berbeda. Untuk a = 1, b = 2, c = 3, d = 4.

Masyarakat yang telah menerima kuesioner survei sebanyak 322 (tiga ratus dua puluh dua) orang. Dari ke 322 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut:

No	Indikator	Nilai Per unsur	Jumlah Nilai Per unsur : Jml kuesioner yang terisi	NRR Per unsur x 0,111
1	Persyaratan	1018	3,16	0,35
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1012	3,14	0,35
3	Waktu Penyelesaian	983	3,05	0,34
4	Biaya / Tarif	1225	3,80	0,42
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1032	3,20	0,36
6	Kompetensi Pelaksana	1020	3,17	0,35
7	Perilaku Pelaksana	1025	3,18	0,35
8	Sarana dan Prasarana	1006	3,12	0,35
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1109	3,44	0,38

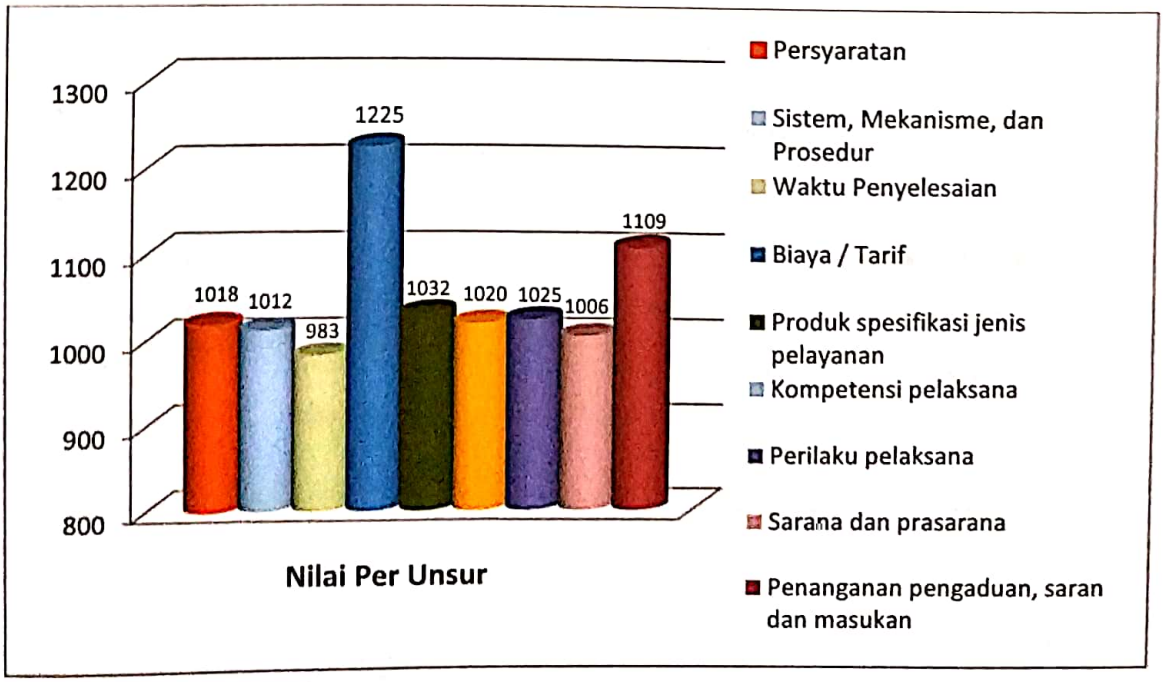
B. ANALISIS DATA

Berdasarkan kriteria tersebut diatas, apabila dibuat dalam kelas interval maka dapat dinilai dengan kategori sebagai berikut :

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 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dari kelas interval tersebut diatas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen Periode I Tahun 2019 adalah **81.27** sehingga masuk dalam kategori **BAIK.**

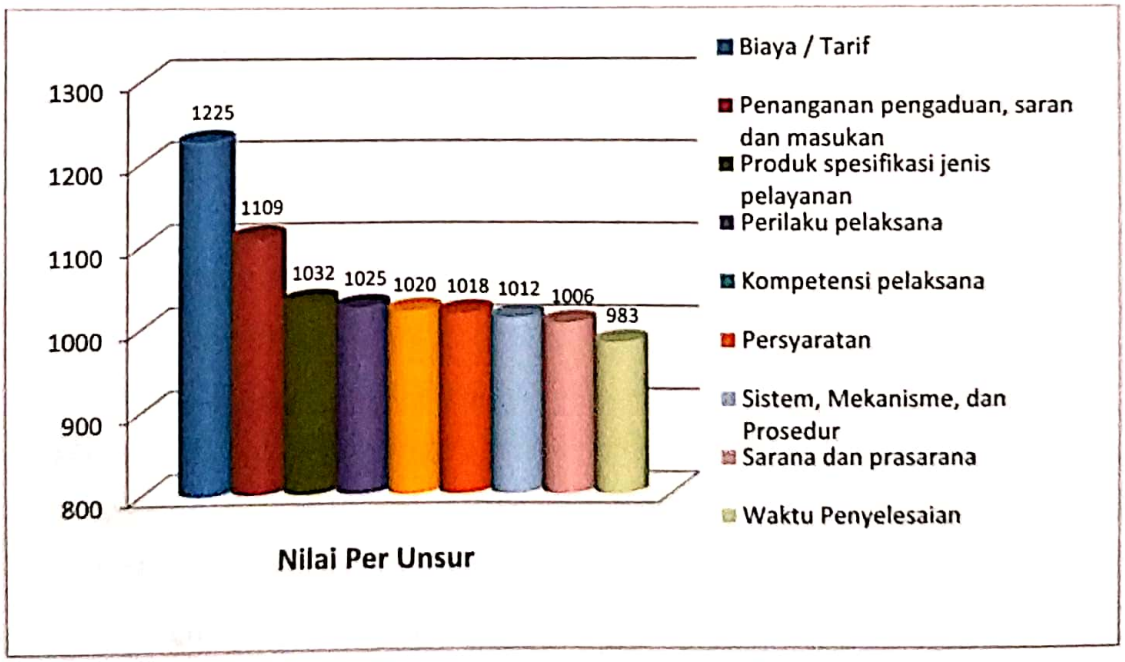
Dengan demikian dapat kami uraikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Rangking nilai per unsur sebagai berikut:

Rangking	Kategori	Nilai
1 (Satu)	Biaya / Tarif	1225
2 (Dua)	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1109
3 (Tiga)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1032
4 (Empat)	Perilaku Pelaksana	1025
5 (Lima)	Kompetensi Pelaksana	1020
6 (Enam)	Persyaratan	1018
7 (Tujuh)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1012
8 (Delapan)	Sarana dan prasarana Produk	1006
9 (Sembilan)	Waktu Penyelesaian	983

Bentuk grafik sebagai berikut :



BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen Periode I Tahun 2019, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sragen selama Januari s/d Juni 2019;
2. Survei dilakukan dengan meminta pendapat masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen, dengan cara kuesioner diisi oleh responden sendiri maupun wawancara oleh petugas kepada responden, dengan lokasi penyampaian kuesioner di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maupun di lokasi kunjungan daerah di wilayah Kabupaten Sragen.
3. Unsur yang mendapatkan nilai tertinggi adalah unsur biaya/tarif. Hal ini mengindikasikan bahwa biaya/tarif yang dibayarkan oleh pemohon/penerima layanan sesuai dengan biaya/tarif yang telah ditetapkan. Hal ini juga berarti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen tidak melakukan pungutan di luar ketentuan yang telah ditetapkan;
4. Unsur yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur waktu penyelesaian. Penyelesaian beberapa jenis perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan standar waktu yang telah ditetapkan dikarenakan

beberapa hal antara lain: adanya beberapa peraturan baru yang membutuhkan penyesuaian dengan OPD teknis yang berimbas pada waktu penyelesaian izin.

5. Dari hasil analisis data survei kepuasan masyarakat antara bulan Januari sampai dengan Juni 2019 diperoleh indeks kepuasan masyarakat **81,27**. Berarti berada di Nilai Interval Konversi 76,61-88,30 dengan mutu pelayanan **B**, dan kinerja unit pelayanan **BAIK**.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analis data, didapatkan indeks kepuasan masyarakat pada Periode I Tahun 2019 sebesar 81,27 yang menunjukkan sedikit peningkatan dibandingkan IKM Periode II Tahun 2018 yang menunjukkan nilai 81,11. Meskipun mengalami peningkatan nilai, ada beberapa saran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar mempertahankan atau meningkatkan kualitas yang telah dicapai.

Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Mencari solusi terbaik atas hal-hal yang menghambat ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan. Apabila hal-hal yang berhubungan dengan penyelesaian hambatan perizinan dan penyederhanaan proses tersebut melibatkan koordinasi dengan OPD terkait maka cara yang bisa dilakukan adalah memaksimalkan fungsi Satuan Tugas Percepatan Pelaksanaan Berusaha Kabupaten Sragen yang telah dibentuk;
2. Sejak dilaksanakannya Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Online (*Online Single Submission*) berdampak pada adanya perubahan dan penyesuaian dalam hal persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan agar masyarakat tidak mengalami kesulitan dengan perubahan tersebut, saran yang bisa

diberikan untuk petugas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen adalah:

a. agar petugas mampu memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas dan detil dibutuhkan pelatihan untuk menunjang pengetahuan serta kemampuan komunikasi petugas pelayanan terkait produk-produk pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen;

b. memaksimalkan keberadaan sarana dan prasarana OSS Lounge di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen sebagai pusat informasi Rencana Tata Ruang Wilayah, pusat konsultasi dan layanan kepastian berusaha serta penanganan pengaduan.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat Periode I Tahun 2019 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen, dapat disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut :

1. Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya masih rendah atau mengalami penurunan nilai dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Periode II Tahun 2018
   a. Waktu Penyelesaian. Unsur ini mendapat peringkat atau nilai terendah baik pada Periode II tahun 2018 maupun pada Periode I Tahun 2019. Permasalahan yang menyebabkan telah ditulis pada poin A (Kesimpulan) di atas. Dan saran yang bisa dilaksanakan juga telah disampaikan di poin B (Saran). Tindak lanjutnya adalah memaksimalkan fungsi koordinasi, penyelesaian hambatan (*debottlenecking*), dan penyederhanaan proses (*debirokratisasi*) Satuan Tugas Percepatan Pelaksanaan Berusaha Kabupaten Sragen.

b. Unsur-unsur yang mengalami penurunan peringkat dibandingkan dengan hasil pada periode sebelumnya adalah Sistem Mekanisme dan Prosedur; Persyaratan serta Kualitas sarana dan prasarana. Tindak lanjut nya adalah memaksimalkan fungsi OSS Lounge serta pemberikan pelatihan yang memadai bagi petugas pelayanan.

2. Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya mengalami stagnasi dibandingkan dengan hasil pada Periode II Tahun 2018. Unsur-unsur tersebut adalah unsur biaya, penanganan pengaduan saran dan masukan; serta unsur kompetensi pelaksana. Terhadap unsur-unsur tersebut tetap perlu ditingkatkan kualitasnya.

   Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya mengalami peningkatan nilai dibandingkan dengan hasil pada Periode II Tahun 2018. Unsur-unsur tersebut adalah unsur Perilaku pelaksana/petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dan Produk spesifikasi jenis/kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Terhadap unsur-unsur tersebut tetap perlu dipertahankan kualitasnya.

LAMPIRAN

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN
PERIODE I (JANUARI - JUNI 2019)

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	4	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	4	3	3	3	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	2
10	4	3	3	4	4	3	3	3	4
11	3	3	2	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	1
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	4	3	3	4	3	3	4	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	2	3	3	3	3	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	4	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	4	4	3	4
26	3	2	3	4	2	3	3	2	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	2	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	2	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4

34	3	4	3	4	3	3	3	4	3
35	2	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	4	4	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	4	4	3	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	4	4	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	2	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	4	4	3	4	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	2	2
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	3	4	4	4	3	3	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	4	4	4	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3

75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	3	3	3	3	4	4	4	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	4	3	3	4	4	4	3	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	3	4	3	4	3	4	3	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	4	4	3	4	4	4	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	2
91	3	3	3	4	3	3	3	2	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	2
94	3	3	3	4	3	4	3	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	4	3	3	4	4	3	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	3	4	4	4	4	4	4	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	4	4	4	3	3	4	4
102	2	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3
105	4	3	3	4	3	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	4	3	4	4	4	4	4	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	3	3	3	3	2
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	2
114	4	3	3	4	4	4	4	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4

116	3	3	3	4	3	3	3	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	2	3
118	3	3	3	4	3	3	3	3	2
119	3	3	3	4	3	3	3	4	4
120	3	3	3	4	3	3	3	3	2
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	4	4	3	3	3	3	4
123	3	3	2	4	3	3	3	3	2
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	4	3	3	4	3	3	3	4	3
127	3	3	3	3	3	3	3	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	4	3	3	3	3
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	4	4	3	4	4	4	4	3	4
132	3	3	3	4	4	3	3	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3
134	3	3	3	4	3	3	2	2	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	2
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	3
139	3	4	3	4	4	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	4	4	4
141	3	3	3	2	3	3	3	2	2
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	4
144	4	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	3	3	3	4	3	4	4	3	4
148	3	3	4	4	3	3	3	3	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	3	3	3	4	4	3	3	3	4
151	3	4	4	3	4	4	4	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	4	3	3	4	3	3	3	4	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	4
155	3	3	3	4	4	4	4	3	3
156	4	1	2	4	4	4	4	2	4

157	3	3	2	3	3	3	3	3	2
158	4	3	3	4	3	3	3	3	4
159	3	4	2	4	3	3	3	3	3
160	3	3	3	4	3	3	3	3	2
161	4	3	3	4	3	3	3	3	4
162	3	3	3	4	3	3	4	3	4
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	4	3	3	3	3	4
165	3	3	3	4	3	4	4	4	3
166	3	3	3	4	3	3	3	3	4
167	4	3	3	3	3	3	3	3	4
168	3	3	3	4	3	3	3	3	1
169	3	3	4	4	3	3	3	3	4
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4
171	4	3	4	4	4	4	3	4	4
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	4	4	3	3	3	3	3	3	3
174	3	4	4	4	3	4	4	3	4
175	4	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	4	4	3	3	3	4
178	3	3	3	4	3	3	3	4	4
179	3	3	3	4	3	3	3	3	4
180	3	4	3	3	4	4	4	3	3
181	3	3	3	3	3	4	4	3	3
182	3	3	2	3	3	3	3	2	2
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	4	3	3	4	3	3	3	3	4
185	3	4	3	4	4	3	3	4	4
186	3	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	4	4	3	3	4	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	4
189	4	3	3	4	3	4	4	3	2
190	3	3	3	4	3	3	3	4	4
191	3	3	3	4	4	4	4	3	4
192	3	3	2	4	3	3	4	3	2
193	3	4	3	4	4	3	3	3	4
194	3	4	3	3	3	3	3	3	4
195	4	3	3	3	3	3	3	3	4
196	3	3	3	4	3	3	3	3	3
197	3	3	3	4	3	3	3	4	4

198	4	4	3	3	3	3	3	3	3
199	4	3	3	3	3	3	3	3	4
200	3	3	3	4	4	3	3	3	4
201	3	3	3	4	3	3	3	4	4
202	3	3	3	4	3	3	3	3	2
203	3	3	4	3	3	4	4	3	4
204	3	3	3	4	3	3	3	2	4
205	2	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	4	4	3	3	3	3	4
207	3	3	3	3	4	3	3	3	4
208	3	3	3	4	3	3	3	3	4
209	3	4	3	4	3	3	3	3	3
210	3	3	3	4	3	3	3	3	4
211	3	3	2	4	3	3	4	4	3
212	4	4	3	4	4	3	3	3	4
213	3	4	3	4	4	4	4	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	4	3	3	4	3	3	3	3	4
216	3	3	3	4	3	3	3	4	4
217	4	3	3	3	3	3	3	3	4
218	3	4	2	3	3	3	3	4	3
219	3	3	3	4	3	3	3	4	4
220	3	4	3	4	3	3	3	4	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	4	3	3	4	3	3	3	3	3
223	3	3	3	4	4	3	3	3	2
224	3	3	3	4	4	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	4
226	3	3	3	4	3	3	4	4	3
227	3	3	3	3	3	3	3	4	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	4
229	3	4	3	4	4	4	2	3	3
230	4	3	3	4	3	3	3	3	3
231	3	4	3	4	3	3	3	3	4
232	3	3	4	4	3	3	3	3	4
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	3	3	3	3	3	3	3	2	2
235	3	4	3	4	3	3	3	3	3
236	3	3	3	4	4	4	4	3	3
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4
238	4	3	3	4	4	4	4	3	4

239	3	3	3	4	4	3	3	3	4
240	3	3	3	4	3	3	3	3	3
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4
242	3	3	4	4	4	3	3	3	4
243	3	3	3	4	3	3	3	3	4
244	3	3	3	4	3	3	3	4	3
245	3	3	3	4	4	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	4	3	4	3	3	3	3	4
248	3	4	4	4	4	4	4	3	4
249	3	3	4	4	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	4	3	3	3	3	2
252	4	3	3	4	3	3	4	3	4
253	3	3	3	4	3	3	3	4	4
254	3	3	3	4	3	3	3	3	4
255	3	4	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	4
257	3	3	2	4	3	4	3	3	3
258	3	3	3	4	3	4	4	4	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	3	4	4	4	3	3	4
261	3	3	3	3	3	3	4	4	4
262	4	3	3	4	4	3	3	3	4
263	3	3	2	4	3	3	3	3	4
264	3	3	3	4	3	3	3	3	4
265	3	3	3	4	3	3	3	2	4
266	3	4	3	4	3	3	3	3	2
267	4	3	4	4	3	3	4	3	4
268	3	3	3	4	3	3	3	3	2
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	4	3	4	3	3	3	3	4
271	4	3	3	3	3	4	4	3	4
272	3	3	3	4	4	4	4	3	3
273	3	3	3	4	3	3	3	3	3
274	2	3	3	4	3	3	3	3	3
275	3	3	3	4	3	3	3	3	4
276	3	3	4	4	4	3	3	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	4
279	4	3	3	4	3	3	3	3	3

280	3	3	3	4	3	3	3	3	4
281	3	3	3	4	3	3	3	3	4
282	3	3	3	4	3	4	4	3	4
283	3	3	3	4	3	3	3	4	3
284	3	3	3	3	3	3	3	4	4
285	3	3	3	4	3	3	4	3	3
286	4	3	4	4	4	3	3	3	4
287	4	4	3	4	3	3	3	3	4
288	3	3	3	4	3	3	3	2	2
289	3	3	3	4	3	3	3	3	4
290	3	3	3	3	3	3	3	3	4
291	4	3	3	4	3	3	4	3	4
292	3	3	3	4	4	3	4	3	4
293	3	3	3	4	3	4	4	4	4
294	3	3	3	4	4	3	4	3	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	4	3	3	3	3	3
297	3	4	3	4	3	3	3	3	4
298	3	3	3	3	3	3	4	3	4
299	4	3	3	4	3	3	2	3	3
300	3	3	4	4	4	4	4	4	3
301	3	4	4	4	4	3	3	3	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	4
303	3	3	3	4	3	3	3	3	3
304	3	3	3	4	3	3	3	3	4
305	3	3	3	4	3	3	3	2	2
306	3	4	3	4	4	3	4	3	4
307	3	4	3	4	3	3	3	3	4
308	3	3	3	4	3	3	4	3	3
309	3	3	4	4	4	3	3	4	3
310	3	3	3	4	4	3	3	3	3
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	3	3	4	3	3	3	3	4
313	3	4	3	4	4	3	3	3	3
314	3	3	3	4	3	3	4	4	4
315	3	3	2	4	3	3	3	2	3
316	3	3	3	4	4	3	4	3	4
317	3	3	3	4	4	3	3	3	4
318	4	3	3	3	3	3	4	3	2
319	3	3	3	4	3	3	3	3	4
320	3	3	3	4	4	3	3	3	3

321	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
322	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
Jml Nilai Per Unsur	1018	1012	983	1225	1032	1020	1025	1006	1109	
NRR / Unsur	3.16	3.14	3.05	3.80	3.20	3.17	3.18	3.12	3.44	
NRR tertimbang / unsur	0.35	0.35	0.34	0.42	0.36	0.35	0.35	0.35	0.38	3.251
IKM Unit Pelayanan **)										**81.27**

PEMERINTAH KABUPATEN SRAGEN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SRAGEN
Jl. Raya Sukowati No. 255 Telp (0271) 892348, Fax (0271) 894433
SRAGEN

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2019

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sragen.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Sragen, 2019
KEPALA DPMPTSP
KABUPATEN SRAGEN

Drs. I. YUSEP WAHYUDI, M.Si
NIP. 19690907 199003 1 005

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SRAGEN

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☐ P Usia : .....tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

I. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarkat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Tidak cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		