



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan

TRIWULAN II 2025





(0232)873969



disdukcapilkab.kuningan@gmail.com



Jalan RE. Martadinata No. 256 Ancaran

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakatdisamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentinganpada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginanmasyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kuningan selaku unsur pembina pelayanan publik untuk melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kuningan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimasa yang akan datang

.Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bermanfaat bagi semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Indeks Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Kuningan, 26 Juni 2025

KEPALA DIMAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATAN SIPIL KABUPATEN KUNINGAN

CATATAN SIPI

Pembina Utama Muda NIP. 19660915 199303 1 010

DAFTAR ISI

KATA	PEI	NGAN ⁻	TAR	į
DAFT	AR	ISI		ii
BAB	I	PEND	DAHULUAN	1
		1.1.	Latar Belakang	1
		1.2.	Dasar Hukum	2
		1.3.	Pengertian Umum	3
		1.4.	Maksud dan Tujuan	4
		1.5.	Manfaat	5
		1.6.	Hasil Yang Ingin Dicapai	6
BAB	П	METO	DDOLOGI PENGUKURAN	7
		2.1.	Ruang Lingkup	7
		2.2.	Tahapan Kegiatan Survey	7
			2.2.1. Persiapan	7
			2.2.2. Pengumpulan Data	8
			2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data	8
			2.2.4. Penyusunan Laporan	8
BAB	Ш	HASII	PENGUKURAN	9
		3.1.	Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	9
BAB	IV	KESI	MPULAN DAN REKOMENDASI	12
		4.1.	Kesimpulan	12
		4.2.	Rekomendasi	12
		4.3.	Saran –Saran	13
Lamp	iran			

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kategorisasi Mutu Pelayanan	9
Tabel 2.	Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat IKM 9 Unsur	
	Pelayanan	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuisioner IKM

Lampiran 2. Identifikasi Data Responden IKM

Lampiran 3. Pengolahan Data IKM

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasaan 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. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan mayarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat.

Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerjapelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masihbanyak dijumpai praktek pungutan liar dantindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain,penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2025 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan telah mendapatkan Rekomendasi Dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuningan, dengan Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik dengan Nomor B-166/BPS/32080/OT.130/7/2022 Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasaan Masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur NegaraNomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagiInstansi Pemerintah.
- Peraturan Bupati Kuningan Nomor : 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Kuningan.

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasaan 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.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratifyangdisediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggar pelayanan publik.
- h. Kepuasaan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

- 2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
- 3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
- Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undanga.

1.5. Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- 1. Diketahuinya tingkat kinerja penyelengaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

- Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 5. Diketahuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
- 6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
- 7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu pelaksananan kegiatannya berlangsung pada bulan April s/d. Juni Tahun 2025 dengan mengedarkan 50 (lima puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.2. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan survey dilakukan sebagai berikut :



2.2.1. Pesiapan

Pada tahapan ini dalam pembahasan kuisioner, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan konsultasi dan koordinasi dengan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kuningan dan brifieng serta role play kepada para interviewer (petugas) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

2.2.2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui Pengisian kuesioner. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 50 (lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dari tanggal 1 April s.d 25 Juni tahun 2025.

2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat..

2.2.4. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (50 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 13 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur,yaitu :

- 1. Persyaratan
- 2. Kemudahan Prosedur Pelayanan
- 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- 4. Biaya / Tarif Pelayanan
- 5. Kesesuaian Produk Layanan
- 6. Kompetensi Pelaksanaan
- 7. Perilaku Petugas
- 8. Sarana dan Prasarana
- 9. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 82,78. Dengan angka Indeks sebesar ini maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 81,26 - 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 - 2,50	65,00 – 76,60	С	KURANG BAIK
2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	В	BAIK
3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	А	SANGAT BAIK

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM)
9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3.32
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.28
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.30
4.	Biaya / Tarif Pelayanan	3.94
5.	Kesesuaian Produk Layanan	3.28
6.	Kompetensi Pelaksanaan	3.28
7.	Perilaku Petugas	3.24
8.	Sarana dan Prasarana	2.90
9.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.26
	Rata – Rata Nilai Interval IKM	3,31

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,31 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan masih perlu ditingkatkan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya / Tarif (rata-rata 3,94) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Sarana Prasarana (rata-rata 2,90). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya / Tarif ,sedangkan pada Sarana Prasarana memberikan tingkat kepuasaan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,31 hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil umumnya sangat baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan

tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,25 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,31 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Sarana Prasarana (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,90). Sedangkan 2 (Dua) unsur lainnya kualitas pelayanan masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- 1. Sarana Prasarana (2,90)
- 2. Perilaku Petugas (3,24)

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 82,78;
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya / Tarif (rata-rata 3,94), sedangkan unsur unsur yang dianggap kurang memuaskan adalah Sarana Prasarana dengan ratarata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,90;
- c. Dari 9 unsur pelayanan ada 2 (Dua) unsur yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
 - 1. Sarana Prasarana (2,90)
 - 2. Perilaku Petugas (3,24)

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama Peningkatan Kecepatan Pelayanan, Peningkatan Kedisiplinan petugas pelayanan, Peningkatan pelayanan dengan penyederhanaan proses dan pemberian pelayanan yang lebih baik;
- b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon, SMS dan media on line (WEB);
- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - (1) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
 - (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

- d. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan karyawan dalam bentuk insentif khusus dan juga sanksi bagi petugas yang melanggar aturan disiplin sebagai PNS;
- e. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurangkurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- f. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian :
 - Kondisi pelayanan : jumlah antrian dan kondisi jaringan apakah sedang berfungsi dengan baik atau sedang mati.

4.3 Saran-Saran

- 1. Secara keseluruhan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilaksanakan dengan baik, hal ini terbukti jarangnya aduan yang masuk dan diharapkan kedepannya lebih baik lagi. Kami mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan arahan dari Bagian Organisasai sehingga kami dapat melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil secara baik tanpa mengalami kesulitan dan hambatan yang berarti.
- 2. Tim menyarankan agar petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan pada loket/outlet penerimaan berkas persyaratan dan pengambilan dokumen Kependudukan dan Akta-Akta Pencatatan Sipil, sopan, ramah dan murah senyum serta memiliki rasa simpati dan empati terhadap pelanggan layanan.
- 3. Agar unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang telah dicapai.



HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUNINGAN

TRIWULAN II (DUA)

061 / Sekretariat

PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

	_			RESPONDEN		
NILAI IKN		- 4.\	Jumlah		50 orang	
(Indeks Kepuasan Ma	asyarak	at)	Jenis Kelamin	L	27 orang	
					Р	23 orang
02.7	0			Pendidikan	SD	10 orang
82,7	8				SMP	7 orang
0– ,,					SMA	25 orang
					DIII	3 orang
Mutu Pelayanan	: A				D IV/S1	5 orang
Kinerja Unit Pelaynan	: BAIK				S2	0 orang
					S3	0 orang
		Hasil		Usia	< 25	0 orang
Unsur Penilaian	NRR	IKMU	Nilai		25 - 45	0 orang
1 Persyaratan	3,32	83,00	Α		> 46	0 orang
2 Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,28	82,00	Α			
3 Waktu Penyelesaian	3,30	82,50	Α			
4 Biaya / Tarif	3,94	98,50	Α		PERIODE SURVEI:	
5 Kesesuaian Produk Layanan	3,28	82,00	Α		1 April 2025	
6 Kompetensi Pelaksana	3,28	82,00	Α			
7 Perilaku Petugas	3,24	81,00	В		sampai dengan	
8 Sarana dan Prasarana	2,90	72,50	В		25 Juni 2025	
9 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,26	81,50	Α			
RENCANA TINDAK LANJUT:	3,31					

Meningkatkan performa pelayanan dan sosialisasi, terutama terhadap unsur yang dinilai kurang.

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK MEMAJUKAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI MEMBAHAGIAKAN MASYARAKAT

Kriteria Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 B (Baik) : 76,61 - 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60 D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99 Kuningan, 26 Juni 2025

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

KABUPATEN KUNINGAN

DINAS

KEPENDUDUKAN

DAN PENCATATAN SIPIL

DAN PENCATATAN SIPIL

Drs. YUDINGRAHA, M.Pd

Pembina Utama Muda 19660915 199303 1 010

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT **DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**

KABUPATEN KUNINGAN TRIWULAN II (DUA) 2025

PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Periode Survei:				ril 2025			s/d			25 Juni 20			
NO RESP					SUR PEL							SPONDEN	•
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	L	17	SMA	LAINNYA
2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	Р	23	SMA	SWASTA
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	L	34	D4- S1	SWASTA
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Р	41	SMP	WIRAUSAHA
5	3	3	3	4	3	4	4	2	3	L	45	SD	LAINNYA
6	4	4	4	4	3	3	3	3	3	L	38	D4- S1	PNS
7	3	3	3	4	3	4	3	2	3	Р	52	SD	WIRAUSAHA
8	3	3	3	4	3	3	4	3	3	L	22	SMA	LAINNYA
9	4	3	3	4	3	3	3	2	4	Р	29	D1- D3	SWASTA
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3	L	46	SMP	LAINNYA
11	3	3	3	4	4	3	4	3	4	L	37	SMA	WIRAUSAHA
12	4	3	4	4	3	4	3	2	3	Р	34	SMA	LAINNYA
13	4	4	3	3	3	3	3	3	3	L	48	SMA	LAINNYA
14	3	3	4	4	3	4	3	3	3	Р	53	SD	LAINNYA
15	4	4	3	4	3	3	4	4	4	L	43	SMA	SWASTA
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3	L	31	SMA	LAINNYA
17	4	3	3	4	4	4	4	3	3	L	25	D1- D3	LAINNYA
18	3	3	3	4	4	3	3	2	3	Р	45	SMA	WIRAUSAHA
19	3	3	4	3	4	3	3	3	3	Р	51	SD	LAINNYA
20	3	4	3	4	3	4	3	3	3	L	27	D4- S1	SWASTA
21	3	3	3	4	4	3	3	2	3	Р	44	SD	LAINNYA
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	58	SD	LAINNYA
23	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Р	35	SMA	SWASTA
24	3	4	3	3	4	3	3	2	3	L	26	D1- D3	LAINNYA
25	4	3	4	4	3	3	3	3	4	L	32	SMA	LAINNYA
26	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Р	45	SD	LAINNYA
27	4	3	3	4	4	3	3	3	3	L	30	SMA	SWASTA
28	3	3	3	4	3	3	4	2	4	L	37	SMA	WIRAUSAHA
29	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Р	24	SMA	PNS
30	3	3	4	4	3	3	3	3	4	L	19	SMA	LAINNYA
31	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Р	24	SMP	LAINNYA
32	3	4	3	4	3	3	3	4	3	L	33	D4- S1	PNS
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Р	54	SD	WIRAUSAHA
34	4	4	3	4	4	4	4	3	3	L	35	SMA	SWASTA
35	3	3	3	4	4	3	3	3	3	L	39	SMP	LAINNYA
36	3	4	4	4	4	3	3	4	4	Р	45	SD	LAINNYA
37	3	3	4	4	3	3	3	3	3	L	20	SMA	LAINNYA
38	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Р	17	SMA	LAINNYA
39	3	3	4	4	3	4	4	3	3	Р	38	SMA	SWASTA
40	3	4	3	4	3	3	3	3	3	L	17	SMA	LAINNYA
41	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Р	27	SMA	PNS
42	3	3	4	4	3	4	4	3	3	L	49	SMP	WIRAUSAHA
43	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Р	21	SMA	LAINNYA
44	4	3	4	4	3	3	4	3	3	Р	17	SMA	LAINNYA
45	3	3	4	4	4	3	3	4	3	L	31	SMA	LAINNYA
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	46	SMP	WIRAUSAHA
47	4	3	3	4	4	3	3	3	3	Р	50	SD	LAINNYA
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	L	34	D4- S1	PNS
49	3	3	4	4	3	3	4	3	3	Р	41	SMP	LAINNYA
50	4	4	3	4	3	4	4	3	3	Р	44	SMA	SWASTA
Jumlah Nilai	166	164	165	197	164	164	162	145	163			<u> </u>	
Nilai													
Rata Rata	3,32	3,28	3,30	3,94	3,28	3,28	3,24	2,9	3,3				
NRR							.	-					
Tertimbang	0,37	0,36	0,37	0,438	0,364	0,364	0,36	0,32	0,36				
IVA					92 79								

: Rata-rata x (1/9) NRR Tertimbang

: (Jumlah NRR Tertimbang) x 25

Kriteria Mutu Pelayanan:

IKM

Hasil

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 B (Baik) : 76,61 - 88,30 B (Baik) C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60 D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

82,78

MUTU PELAYANAN

BAIK



	nggal Survei 02 - 04 - 2025 m Survei 03 50	Nomor Responden : 📉
	OFIL RESFONDEN	
	П	
Jei	nis Kelamin : Laki-laki Perem	puan
Us		
Pe	ndidikan : SD SMP V SMA	D1 D2 S1 S2 S3
Pe	kerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
	Lainnya (sebutkan) :	elagar
Jei	nis Pelayanan yang diterima : BIKIN	xTP
		N TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesual jawaban Anda)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah ramah
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk Asi Baik b. Cukup d. Sangat baik
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada c. Berfungsi kurang b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal Dikelola dengan baik
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
	a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal d Gratis	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
	a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
6.	Bagalmana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SA	RAN/MASUKAN:	



Tanggal Survei 1 - 04 - 2025	Nomor Responden : 02
Jam Survei	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : Laki-laki V Perem	puan
Usia 23 Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI V SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan) :	•
Jenis Pelayanan yang diterima : Membust Kk	<
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk c. Baik uz. Cukup d. Sangat baik
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? 	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat c. Cepat b. Kurang Cepat vt. Sangat cepat	a. Tidak ada to. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal w. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai v. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN/MASUKAN:	



Tanggal Survei 2 - 4 - 2025	Nomor Responden : O3							
Jam Survei								
PROFIL RESFONDEN								
Jenis Kelamin : X Laki-laki Perem	puan							
Usia : 34 Tahun								
Pendidikan : SD SMP SMA D1 D2 S1 52 53								
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI 🔀 SWASTA 🗌 WIRAUSAHA							
Lainnya (sebutkan) :	•							
Jenis Pelayanan yang diterima : AKTA + KK +	KIA							
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)							
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesualan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?							
a. Tidak Sesuai c. Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah 😽 Sopan dan ramah							
b. Kurang Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah							
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?							
a. Tidak Mudah c. Mudah	a. Buruk Baik							
b. Kurang Mudah de Sangat Mudah	b. Cukup /d. Sangat baik							
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?							
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada c. Berfungsi kurang b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal							
b. Kurang Cepat /d. Sangat cepat	b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal							
	baik							
Bagalmana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?								
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal d. Gratis								
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?								
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai								
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?								
a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang Kompeten Sangat Kompeten	27							
SARAN / MASUKAN :								



Tanggal Survei 2 April 2015	Nomor Responden : 04
Jam Survei	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : Laki-laki Perem	ouan
Usia : 41 Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan) :	•
Jenis Pelayanan yang diterima : KTP	
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat c. Cepat b. Kurang Cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal C. Murah b. Mahal (d) Gratis	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



Tanggal Survei 2 4PTI 2025	Nomor Responden : 05
Jam Survei	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : Laki-laki Perem	buan
Usia : 45 Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA	D1 D2 \$1 \$2 \$3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan) : V	ruh
Jenis Pelayanan yang diterima : KK	•
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	Tidak sopan dan ramah Kurang sopan dan dan samah Sangat sopan dan ramah ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk c. Baik
Sangat Mudan Sangat Mudan Sangat Mudan Sangat Mudan	b. Cukup d. Sangat baik 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan
dalam memberikan pelayanan ?	pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi C. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal (d.)Gratis	
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 Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang Kompeten d Sangat Kompeten	
SARAN/MASUKAN:	
	at a



Tar	nggal Survei 4 - 04 - 1	2025		Nomor Responden : 06
Jan	n Survei :			
PR	OFIL RESFONDEN			
Jen	nis Kelamin : Laki-laki	Perempua	an	1
Usi	a 38 Tahun			
Per	ndidikan : SD SN	IP SMA		D1 D2 V S1 S2 S3
Pel	kerjaan : PNS	TNI P	POL	LRI SWASTA WIRAUSAHA
	Lainnya (sebutkan		_	
Jen	nis Pelayanan yang diterima :	MP		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
				ENTANG PELAYANAN d sesuai jawaban Anda)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentai persyaratan pelayanan dengan jenis pela	ng kesesuaian 7 syanannya?		Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
	a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai d/ Sanga	1000		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
	Bagaimana pemahaman Saudar kemudahan prosedur pelayanan di unit ir			Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
	a. Tidak Mudah c. Mudah b. Kurang Mudah d/ Sanga	,	а	a. Buruk 🤝 Baik
	A THE RESERVE TO SERVE THE PARTY OF THE PART	900,200,900,500,000		b. Cukup d. Sangat baik
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang k dalam memberikan pelayanan ?	ecepatan waktu 9		Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
	a. Tidak Cepat c. Cepat b. Kurang Cepat d. Sanga			a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
	Bagaimana pendapat Saudara tentar biaya / tarif dalam pelayanan ?	ng kewajaran		
	a. Sangat Mahal c., Murah			
	b. Mahal			
	Bagaimana pendapat Saudara tentan produk pelayanan antara yang terci standar pelayanan dengan hasil yang dil	antum dalam		
	a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuaic. Sesuad. Sanga			
6.	Bagaimana pendapat Saudai kompetensi/kemampuan petugas dalam			
	a. Tidak Kompeten vo. Kom	peten gat Kompeten		
SA	RAN / MASUKAN :			



Tanggal Survei	Nomor Responden . 07
Jam Survei	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : Laki-laki 🔀 Peremp	ouan
Usia : <u>52</u> Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA	
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA X WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan) :	. ■10
Jenis Pelayanan yang ditenma : Suraf Pinda	h
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesual jawaban Anda)	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian	
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	 Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai 🗸 Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah Sopan dan ramah
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah 🙀 Mudah	a. Buruk c. Baik
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	by Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tanf dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal of Gratis	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesual d. Sangat Sesual	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang Kompeten	
SARAN/MASUKAN:	



Tanggal Survei	Nomor Responden : C8
Jam Survei	-
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin Laki-laki Perem	puan
Usia : 71 Tahun	
Pendidkan : SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan)	
Jenis Pelayanan yang diterima : Pimbuatan	61 6
PENDAPAT RESPONDE (Lingkari / X / √ / huruf a/	N TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalarn pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai g. Sesuai	W. S. C.
b. Kurang Sesual d. Sangat Sesual	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan b/ Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah C. Mudah	a. Buruk 's' Baik
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	b. Cukup d. Sangat baik
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? 	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat c. Cepat	a. Tidak ada & Berfungsi kurang
b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal
	d. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran	
biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal d, Gratis	
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 	
a. Tidak Sesuai 🌣 Sesuai	
b. Kurang Sesual d. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kernampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN/MASUKAN:	



Tanggal Survei 07(-07) 2025 Jam Survei 01 35	Nomor Responden : 09	
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelamin : Laki-laki Pereme	0197	
Jenis Kelamin Perent	, and the same of	
Usia : 23 Tahun		
Pendidikan : SD SMP SMA		
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan) :		
Jenis Pelayanan yang diterima : membuat kik dan akte.		
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)		
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? 	Bagamana pendapat saudara perlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah (c) Mudah	a. Buruk c. Baik	
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	(b) Cukup d. Sangat baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
Bagalmana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?		
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal d Gratis		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		
a. Tidak Sesuai C. Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kernampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN / MASUKAN :		



Tanggal Survei 5 - 4 - 2015 Jam Survei 10:10	Nomor Responden :
Jam Survei : 10 : 10	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : Laki-laki Perem	puan
Usia <u>46</u> Tahun	
	D1 D2 S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan) :	
Jenis Pelayanan yang diterima : Rembrafan Karrfu Ketnargan	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk X Baik b. Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal & Gratis	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang Kompeten d\(\) Sangat Kompeten	
SARAN/MASUKAN:	
Wallett / Inchallett i	



Tanggal Survei 5 . U . 70 25	Nomor Responden :
Jam Survei : 10 15	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : Laki-laki Perem	puan
Usia : 37 Tahun	
	D1 D2 S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan) :	•
Jenis Pelayanan yang diterima : Pembuatan Lucas Pinder	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai 💢. Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah c. Sopan dan ramah
b. Kurang Sesual d. Sangat Sesual	b. Kurang sopan dan xf. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah 💃 Mudah	a. Buruk 💢 Baik
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	b. Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat & Cepat	a. Tidak ada c. Berfungsi kurang
b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal X Dikelola dengan
	baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal l. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai X Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten % Kompeten	
b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN/MASUKAN:	



Tanggal Survei S'-14 - 2025	Nomor Responden : 12
Jam Survei : 9 45	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : Laki-laki L Perem	puan
Usia : 30 Tahun	
	D1
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan)	
Jenis Pelayanan yang diterima : K-K- dan K-	7 K
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai c. Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah 🗶 Sopan dan ramah
b. Kurang Sesuai 💢. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk c. Baik & Cukup d. Sangat baik
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan
dalam memberikan pelayanan ?	pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat c. Cepat b. Kurang Cepat & Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal ởৣ Gratis	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuai & Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang Kompeten め Sangat Kompeten	
SARAN/MASUKAN:	



Tanggal Survei S · U · ½013 Jam Survei 10 · ✓	Nomor Responden : 3
Jam Survei : 10 . X	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : Laki-laki Perem	puan
Usia : US Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA	
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan) :	1.
Jenis Pelayanan yang diterima : Akha Kema	ihan
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai c. Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah 💢 Sopan dan ramah
b. Kurang Sesuai X1. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah c. Mudah b. Kurang Mudah & Sangat Mudah	a. Buruk & Baik b. Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
34.55 (3 - 55 - 55 - 55 - 55 - 55 - 55 - 55	a. Tidak ada 🐹 Berfungsi kurang
a. Tidak Cepat X. Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal
	d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal & Murah b. Mahal d. Gratis	
o. more	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuai & Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten č. Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



Tanggal Survei 6 - 4 - 7,025 Jam Survei 9:30	Nomor Responden : 14
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : Laki-laki Perem	ouan
Usia : \$\frac{\$3}{2} Tahun	
Pendidikan : USD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan) :	
Jenis Pelayanan yang diterima :	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkalt kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk © Baik b. Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat G. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal d Gratis	
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 	
a. Tidak Sesuai & Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang Kompeten d Sangat Kompeten	
SARAN/MASUKAN:	



Tanggal Survei 6 - 4 - 102s	Nomor Responden 15	
Jam Survei 9.45		
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelamin : C Laki-laki Peremp	ouan	
Usia : <u>U</u> 3 Tahun		
Pendidikan : SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan) :	•	
Jenis Pelayanan yang diterima : Pembuahan	Kurha tehuarga Ktp dan Aktalatur	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai c. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan dan Sangat sopan dan ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah c. Mudah	a. Buruk c. Baik	
b. Kurang Mudah	b. Cukup	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada c. Berfungsi kurang b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal d. Dikelola dengan baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?		
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal de Gratis		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		
a. Tidak Sesuai to. Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN/MASUKAN:		



Tanggal Survei 7 11 7075	Nomor Responden	
Jam Survei 10 10	1,2	
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelamin Laki-taki Perem	puan	
Usia 3/ Tahun		
Pendidikan SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3	
Pekerjaan PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan)		
Jenis Pelayanan yang diterima Suraf	Pindah	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak Sesuai X. Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah Sopan dan ramah	
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah c. Mudah	a. Buruk Þ≰ Baik	
b. Kurang Mudah 💢 Sangat Mudah	b. Cukup d. Sangat baik	
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? 	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada &	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tanf dalam pelayanan ?		
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal & Gratis		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		
a. Tidak Sesuai XC. Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN / MASUKAN :		



Tanggal Survei	Nomor Responden : 17
Jam Survei 8 50	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : Laki-laki Perem	puan
Usia : 25 Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA	
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan)	
Jenis Pelayanan yang diterima : KTP	•
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai C. Sesuai Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan dan ramah ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat (c) Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal b. Mahal Gratis	
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 	
a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang Kompeten d Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



Tanggal Survei 9 · 11 · 20 kg	Nomor Responden 18	
Jam Survei 9 115		
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelamin Laki-laki V Perem	puan	
Usia <u>KS</u> Tahun		
	D1 D2 S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan)	•	
Jenis Pelayanan yang diterima : Alfa K-Lin	ration	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	B. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah	a. Buruk c. Baik	
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	*Cukup d. Sangat baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?		
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal 😿 Gratis		
 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 jz. Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten & Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN/MASUKAN:		



Tanggal Survei 10 - 11 - 2015	Nomor Responden 19
Jam Survei	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin Laki-taki L Perem	puan
Usia : \$1 Tahun	
	D1
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan)	
Jenis Pelayanan yang diterima Lartu	Kebarga.
PENDAPAT RESPONDE	iN TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian	Bagamana pendapat saudara penlaku petugas dalam
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai X. Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah Sopan dan ramah
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah E. Mudah	a. Buruk 🛠 Balk
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	b. Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat c. Cepat	a. Tidak ada Karang Berfungsi kurang
b. Kurang Cepat 📉 Sangat cepat	b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal d. Dikelola dengan
	baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran	
biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal 🕳 Murah	
b. Mahal d. Gratis	
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 	
a. Tidak Sesuai c. Sesuai	
b. Kurang Sesuai 🤟 Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten Kompeten	
b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN/MASUKAN:	
And the second s	



Tanggal Survei 10 - 4 - 2076	Nomor Responden 20
Jam Survei 10 : 115	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin : L Laki-laki Pereng	puan
Usia 2) Tahun	
Pendidkan SD SMP SMA	□ D1 □ D2 □ S1 □ S2 □ S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan)	•
Jenis Pelayanan yang diterima Suret Pi	irder don Kk
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	 Bagamana pendapat saudara perlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai X. Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah c. Mudah b. Kurang Mudah B. Sangat Mudah	a. Buruk Ç. Baik b. Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat & Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada & Berfungsi kurang b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal d. Gratis	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang Kompeten c. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	
and the second of	



Tanggal Survei U - 4 - 2028 Jam Survei W H5	Nomor Responden . 2	
Jam Survei : W M5		
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelamin Laki-laki V Perem	puan	
Usia : HV Tahun		
Pendidkan SMP SMA		
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan) :		
Jenis Pelayanan yang diterima : K-I T-1	<u> </u>	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesualan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak Sesuai 😮 Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah 💢 Sopan dan ramah	
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d Sangat sopan dan ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah & Mudah	a. Buruk c. Baik	
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	X Cukup d. Sangat baik	
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? 	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?		
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal t. Gratis		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		
a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai ★ Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten yt. Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN/MASUKAN:		



Tanggal Survei	Nomor Responden : 22	
PROFIL RESFONDEN		
[77]		
	nuan .	
Usia (5) Tahun		
Pendidikan : USD SMP SMA	D1D2S1S2S3	
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan)		
Jenis Pelayanan yang diterima : Akto	Kenatian .	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)		
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? 	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?		
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal d Gratis		
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 		
a. Tidak Sesuai Ĉ. Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN/MASUKAN:		
l'		



Tanggal Survei 14 - 4 - 20 25 Jam Survei 9 30	Nomor Responden : 23	
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelamin Laki-laki L Perem	puan	
Usia : 35 Tahun		
Pendidikan SMP SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan) :		
Jenis Pelayanan yang diterima		
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah & Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk 🐹 Baik b. Cukup d. Sangat baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi C. Berfungsi kurang maksimal X. Dikelola dengan baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?		
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal g. Gratis		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		
a. Tidak Sesuai 🥳 Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten 't. Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN / MASUKAN:		



Tanggal Survei M-9-10X	Nomor Responden : 24
Jam Survei 10 30	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin V Laki-laki Perem	puan
Usia 26 Tahun	
Pendidikan SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan)	
Jenis Pelayanan yang diterima	
PENDAPAT RESPONDE	N TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesual jawaban Anda)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagamana pendapat saudara perlaku pelugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai .★. Sesual	a. Tidak sopan dan ramah .g. Sopan dan ramah
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit Ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah c. Mudah	a. Buruk c. Baik
b. Kurang Mudah 🌣 Sangat Mudah	ty: Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi Maksimal
	d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal É. Murah b. Mahal d. Gratis	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai 5. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten K Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	
SARAN / MASURAN :	
,	



Tanggal Survei	Nomor Responden: 25	
Jam Survei 10 ;15		
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelamin : In Laki-laki Perem	puan	
Usla : 32 Tahun		
	D1 D2 S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan) :	•	
Jenis Pelayanan yang diterima : Zurh	Kelnorge.	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak Sesuai c. Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah 🙎 Sopan dan ramah	
b. Kurang Sesuai 💢 Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah 💢 Mudah	a. Buruk o ^X Baik	
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	b. Cukup d. Sangat baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat c. Cepat	a. Tidak ada c. Berfungsi kurang	
b. Kurang Cepat 🦎 Sangat cepat	b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal	
)(. Dikelola dengan baik	
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? 		
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal Vt. Gratis		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian		
produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		
a. Tidak Sesuai 🤯 Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten 😙 Kompeten		
b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN/MASUKAN:		



Tanggal Survei 16 - 4 - 10 75	Nomor Responden : 26	
Jam Survei : 3:30		
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelamin : Laki-laki L Peremp	ouen	
Usia 45 Tahun		
Pendidikan : USD SMP SMA	D1	
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan) :		
Jenis Pelayanan yang diterima : (vst N	dah	
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari / X / √ / huruf a/b/c/d sesuai jawaban Anda)		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a. Tidak Sesuai 💢 Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah 🎉 Sopan dan ramah	
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk E. Baik b. Cukup d. Sangat baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat £. Cepat	a. Tidak ada c. Berfungsi kurang	
b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal	
	Dikelola dengan baik	
	Dan	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?		
a. Sangat Mahal c. Murah		
b. Mahal 🗖. Gratis		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?		
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kernampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten		
b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN / MASUKAN :		



Tanggal Survei 16 - 4 - 70 Z 5	Nomor Responden 27	
Jam Survei (0 : 30		
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelamin : L Laki-laki Perem	puan	
Usla 🔀 Tahun		
Pendidikan : SD SMP USMA	D1 D2 S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI D SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan)		
Jenis Pelayanan yang diterima : WS		
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagarnana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a Tidak Sesuai c. Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah 🤉 Sopan dan ramah	
b. Kurang Sesuai V. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk 'g', Baik b. Cukup d. Sangat baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a. Tidak Cepat gr Cepat	a. Tidak ada Berfungsi kurang	
b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal	
	d. Dikelola dengan baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?		
a. Sangat Mahal c. Murah		
b. Mahal y: Gratis		
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 		
a. Tidak Sesuai c. Sesuai		
b. Kurang Sesuai 🎉 Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten . Kompeten		
b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN / MASUKAN :		
and the second of the second s		



Tanggal Survei () - 4 - 2015	Nomor Responden : 28		
Jam Survei to 15	to a second seco		
PROFIL RESFONDEN			
Jenis Kelamin . Laki-laki Perem	puan		
Usia 37 Tahun			
Pendidikan SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3		
Pekerjaan PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA		
Lainnya (sebutkan)			
Jenis Pelayanan yang diterima			
	N TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)		
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?		
a. Tidak Sesuai -c. Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah c. Sopan dan ramah		
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan 🂢 Sangat sopan dan ramah		
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?		
a. Tidak Mudah e. Mudah	a. Buruk c. Baik		
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	>6. Cukup d. Sangat baik		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?		
a. Tidak Cepat _e. Cepat	a. Tidak ada c. Berfungsi kurang		
b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal		
	baik		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?			
a. Sangat Mahal c. Murah			
b. Mahal by: Gratis			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?			
a. Tidak Sesuai of Sesuai b. Kurang Sesual d. Sangat Sesuai			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?			
a. Tidak Kompeten Kompeten			
b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten			
SARAN / MASUKAN :			



Tanggal Survei	Nomor Responden 29		
Jam Survei	THE CONTRACT OF SHARE PROPERTY AND ADDRESS.		
PROFIL RESFONDEN			
Jenis Kelamin Laki-laki L Perem	puan		
Usia 😲 Tahun			
Pendidikan : SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3		
Pekerjaan : PNSTNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA		
Lainnya (sebutkan) :			
Jenis Pelayanan yang diterima : Rmbuota	n KIP .		
	:N TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)		
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?		
a. Tidak Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah 🐹 Sopan dan ramah		
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesual	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah		
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sara dan prasarana ?			
a. Tidak Mudah c. Mudah	a. Buruk 🚜 Baik		
b. Kurang Mudah dx Sangat Mudah	b. Cukup d. Sangat baik		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? Tidak Const.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?		
a. Tidak Cepat c. Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada K Berfungsi kurang b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal		
	d. Dikelola dengan		
	baik		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?			
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal X Gratis			
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 			
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?			
 a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten 			
SARAN / MASUKAN :			
SALUTI I INDUSTRICT I			



Tanggal Survei 21 - 4 - 7075,	Nomor Responden: 30
Jam Survei 3:30	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin Laki-laki Perem	puan
Usla 11 Tahun	
	D1
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan)	
Jenis Pelayanan yang diterima : KIP Bo	N
	N TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai & Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah 🗷 Sopan dan ramah
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah 😾 Mudah	a. Buruk 🦸 Baik
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	b. Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi C. Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan
	baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal g. Gratis	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuai 💢 Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



Tanggal Survei 2.1 - U - 1012	Nomor Responden 3/				
Jam Survei 10; 45	THE RESIDENCE OF THE PROPERTY OF				
PROFIL RESFONDEN	PROFIL RESFONDEN				
Jenis Kelamin Laki-laki V Perem	puan				
Usia 24 Tahun					
Pendidikan SD SMP SMA					
Pekerjaan PNS TNI	Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA				
Lainnya (sebutkan)					
Jenis Pelayanan yang diterima Y-Y-dan	rlb .				
	n TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)				
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?				
a. Tidak Sesuai 🔭 Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah 🗶 Sopan dan ramah				
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah				
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?				
a. Tidak Mudah 🙇 Mudah	a. Buruk 💸 Baik				
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	b. Cukup d. Sangat baik				
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada				
	baik				
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?					
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal v. Gratis					
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 					
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai					
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?					
a. Tidak Kompeten c. Kompeten b. Kurang Kompeten (xt, Sangat Kompeten					
SARAN/MASUKAN:					
SOLOH / MOSULAH .					
9					



Tanggal Survei 27-4-2075	Nomor Responden . 32.			
Jam Survei				
PROFIL RESFONDEN				
Jenis Kelamin : U Laki-laki Perem	buan			
Usia : 35 Tahun				
Pendidikan SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3			
Pekerjaan PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA			
Lainnya (sebutkan)	Lainnya (sebutkan)			
Jenis Pelayanan yang diterima Sural	Pirolan			
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?			
a. Tidak Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah C Sopan dan ramah			
b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah			
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?			
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d) Sangat Mudah	a. Buruk c Baik b. Cukup d Sangat baik			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?			
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?				
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal (d. Gratis				
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 				
a. Tidak Sesuai (c) Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai				
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?				
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten				
SARAN/MASUKAN:				



Tanggal Survei S. S. 10 kg	Nomor Responden 3 2
Jam Survei 8 00	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin Laki-laki L Perem	(NAM)
Usla St. Tahun	
	D1
Pekerjaan PNS TNI	POLRI SWASTA WERAUSAHA
Lainnya (sebutkan)	
Jenis Pelayanan yang diterima Pemberafa.	, KtP ob, kk
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Bagamana pendapat saudara penlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	B. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah © Mudah	a. Buruk (c) Baik
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	b. Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada
b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	b. Ada tapi tidak berfungsi d. Berfungsi Kurang maksimal Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal d Gratis	
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 	
a. Tidak Sesuai (ĉ) Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten (g. Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN/MASUKAN:	



	anggal Survei	og Juni dads og is	Nomor Responden 34		
	im Survei				
	ROFIL RESFONDEN	7			
J	Jenis Kelamin Laki laki Perempuan				
U	sia :	1 Iahun			
P	endidikan	SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3		
P	Pekerjaan PNS TNI POLRI ♥ SWASTA WIRAUSAHA				
	Lainnya (sebutkan)				
Je	enis Pelayanan yang d	iterima Pontualan	arch Pan kh		
			EN TENTANG PELAYANAN a/b/c/d sesuai jawaban Anda)		
1.	persyaratan pelayan	pat Saudara tentang kesesuaian an dengan jenis pelayanannya ?	 Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? 		
	a. Tidak Sesual b. Kurang Sesual	c. Sesual d. Sangat Sesual	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan v. Sangat sopan dan ramah		
2.		ahaman Saudara tentang ur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?		
	a. Tidak Mudahb. Kurang Mudah	c. Mudah ✓ Sangat Mudah	a. Buruk ur: Baik b. Cukup d. Sangat baik		
3.	Bagaimana pendapa dalam memberikan	at Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?		
	Tidak Cepat Kurang Cepat	d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?					
	a. Sangat Mahalb. Mahal	c. Murah			
5.	produk pelayanan	at Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?			
	a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuai	c. Sesual Sangat Sesual			
6.		ndapat Saudara tentang puan petugas dalam pelayanan ?			
	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeter	c. Kompeten n v/. Sangat Kompeten			
S	SARAN / MASUKAN :				



Tanggal Survei	03 - 0P SCD1	Nomor Responden 35		
Jam Survei	on to			
PROFIL RESFONDEN				
Jenis Kelamin	Laki-laki Peren	puan		
Unia	30 tahun			
Pendidkan	SO SMP SMA	01 02 51 52 53		
Pekerjaan	Pekerjaan . PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA			
	Lammya (sebutkan) bu	K IA		
Jenis Pelayanan yang d	iterima ignipcining	Lead.		
		EN TENTANG PELAYANAN #b/c/d sesuai jawaban Anda)		
	oat Saudara tentang kesesuaian an dengan jenis pelayanannya ?	Bagamana pendapat saudara perlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?		
a Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai	d. Sangat Sesuai	a Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah ramah		
	sahaman Saudara tentang ur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?		
 a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah 	d. Sangat Mudah	a. Buruk c. Baik b. Cukup d. Sangat baik		
Bagaimana pendapa dalam memberikan	at Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?		
Tidak Cepat Kurang Cepat	d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik		
Bagaimana pendar biaya / tarif dalam pendar	oat Saudara tentang kewajaran elayanan ?			
Sangat Mahal Mahal	c. Murah			
produk pelayanan	at Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?			
a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuai	c. Sesuai d. Sangat Sesuai			
	ndapat Saudara tentang puan petugas dalam pelayanan ?			
 a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeter 	C. Kompeten d. Sangat Kompeten			
SARAN / MASUKAN :				



Tanggal Survei	Nomor Responden: 36		
Jam Survei OB 25			
PROFIL RESFONDEN			
Jenis Kelamin : Laki-laki V Perempuan			
Usia 16 Tahun			
Pendidikan SD SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3		
Pekerjaan : PNS INI Lainnya (sebutkan) : 12-1	POLRI SWASTA WIRAUSAHA		
Jenis Pelayanan yang diterima : [Vintual 1. KT			
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?		
a. Tidak Sesuai ce: Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	 a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah ramah 		
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?		
a. Tidak Mudah c. Mudah b. Kurang Mudah vd. Sangat Mudah	a. Buruk c. Baik b. Cukup d. Sangat baik		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?		
a. Tidak Cepat c. Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi maksimal Dikelola dengan baik		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?			
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal vd. Gratis			
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? 			
a. Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai vd. Sangat Sesuai			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?			
a. Tidak Kompeten v. Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten			
SARAN/MASUKAN:			



Tanggal Survei 4 5 25	Nomor Responden 37	
Jam Survei		
PROFIL RESFONDEN		
Jenia Kelamin : Laki-taki Perem	puan	
Usia 26 Tahun		
Pendidkan SD SMP SMA	freed to freed to freed and	
Pekerjaan PNS INI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Lainnya (sebutkan) :	nahasiswa .	
Jenis Pelayanan yang diterima	*/*************************************	
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai	Bagamana pendapat saudara perlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah	
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Tidak Mudah	a. Buruk Baik	
b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	b. Cukup d. Sangat baik	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada	
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ? 		
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal Gratis		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN / MASUKAN:		



Tanggal Survei	4.200 305	Nomor Responden	38
Jam Surver	09.40	l	20
PROFIL RESFONDEN			
Jenis Kelamin	Laki-laki V Peren	(Print)	
Usia	17 Tahun		
Pendidkan	SD SMP V SMA	D1 D2 51	52 53
Pekerjaan	PNS TN	POLRI SWASTA	WRAUSAHA
	Lainnya (sebutkan)	elojan avve Etp	-
Jenis Pelayanan yang	diterma (FRE)	am ttp	
		EN TENTANG PELAYANAN arbioid sesuai jawaban Anda)	
	npat Saudara tentang kesesuaian nan dengan jenis pelayanannya ?	 Bagamana pendapat saudari pelayanan terkait kesopanan d 	
a Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai	ç. Sesuai ⑤ Sangat Sesuai	 a Tidak sopan dan ramah b Kurang sopan dan ramah 	Sopan dan ramah d Sangat sopan dan ramah
	mahaman Saudara tentang tur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudar dan prasarana ?	a tentang kualitas sarana
A. Tidak Mudah Kurang Mudah	Mudah Sangat Mudah	a. Buruk b. Cukup	d. Sangat baik
Bagaimana pendap dalam memberikan	pat Saudara tentang kecepatan waktu n pelayanan ?	Bagaimana pendapat Sauda pengaduan pengguna layanan	
Tidak Cepat Kurang Cepat	d. Sangat cepat	Tidak ada Ada tapi tidak berfungsi	c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?			
a. Sangat Mahal b. Mahal	c. Murah (a) Gratis		
produk pelayanan	ipat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?		
a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuai	Sesuai d. Sangat Sesuai		
	endapat Saudara tentang npuan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeter b. Kurang Kompeter			
SARAN/MASUKAN:			



Tanggal Survei 05 gun 20 5	Nomor Responden 39
Jam Survei	
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin Laki-laki V Perem	puan
Usia Mg_ Tahun	
	D1
Pekerjaan PNS TNI	POLRI V SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan)	
Jenis Pelayanan yang diterima : RF	
	EN TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai G. Sesuai Sangat Sesuai	a Tidak sopan dan ramah b Kurang sopan dan Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk G Baik b. Cukup Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagairnana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal d Gratis	
 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 Sangat Sesuai	
Bagalmana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN :	



Tanggal Survey	5 Juni 2011	Homor Responden 40		
Jam Survei				
PROFIL RESFONDEN				
Jenis Kelamin	Lakitaki Perer	npuan		
Usta	1 tahun			
Pendidkan	SO SMP SMA	D1 D2 S1 S2 S3		
Pekerjaan	PNS IN	POLRI SWASTA WRAUSAHA		
Jenis Pelayanan yang d	Kikin Ki	Palajer		
		EN TENTANG PELAYANAN a/b/c/d sesual jawaban Anda)		
Bagaimana penda persyaratan pelayar	pat Saudara tentang kesesuaian nan dengan jenis pelayanannya ?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?		
a Tidak Sesuai b Kurang Sesuai	Sesuai d Sangat Sesuai	a Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah		
	nahaman Saudara tentang ur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?		
a. Tidak Mudahb. Kurang Mudah	c. Mudah ▼ Sangat Mudah	a. Buruk E Baik b. Cukup d. Sangat baik		
 Bagaimana pendap dalam memberikan 	at Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?		
Tidak Cepat Kurang Cepat	d. Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan balk		
Bagaimana penda biaya / tarif dalam p	pat Saudara tentang kewajaran elayanan?			
a. Sangat Mahalb. Mahal	c. Murah d. Gratis			
produk pelayanan	pat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?			
a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuai	K Sesuai d. Sangat Sesuai			
	endapat Saudara tentang puan petugas dalam pelayanan ?			
Tidak Kompeten Kurang Kompeter				
SARAN / MASUKAN :				



Tanggal Eurosi 5 Juni 2075	Norvor Responden
Jam Burvei	//
PROFIL RESFONDEN	
Jenis Kelamin Laki taki V Perem	puan
Uala 17 Tahun	
Pendidkan SD SMP SMA	
Oalt	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Lainnya (sebutkan) PNS	
Jenis Pelayanan yang diterima KTP	
	h TENTANG PELAYANAN b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a Tidak Sesuai X Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan dan Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk c. Baik Cukup d. Sangat baik
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? 	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal y. Gratis	
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai d. Sangat Sesuai	
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten s. Kompeten d. Sangat Kompeten	
SARAN / MASUKAN:	



Tanggal Survei	5 JUNI 2025	Norror Responden 42
Jam Survei		
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelarrin	Laki taki Perem	pum
Usia	49 Tahun	
Pendidkan	SO SMP SMA	□ D1 □ D2 □ S1 □ S2 □ S3
Pekerjaan	PNSTNI	POLRI SWASTA WRAUSAHA
	Lainnya (sebutkan)	
Jenis Pelayanan yang	diterima Pabulkan A.	ta
		EN TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana penda persyaratan pelaya	apat Saudara tentang kesesuaian man dengan jenis pelayanannya ?	7 Bagamana pendapat saudara per*aku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a Tidak Sesuai b Kurang Sesuai		a Tidak sopan dan ramah b Kurang sopan dan ak Sangat sopan dan ramah
	mahaman Saudara tentang lur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah	Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk b. Cukup d. Sangat baik
Bagaimana pendar dalam memberikan	pat Saudara tentang kecepatan waktu a pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat	c. Cepat T Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi — Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
Bagaimana penda biaya / tarif dalam p	apat Saudara tentang kewajaran pelayanan ?	
a. Sangat Mahal b. Mahal	c. Murah Gratis	
produk pelayanan	pat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuai	y. Sesual d. Sangat Sesual	
	endapat Saudara tentang npuan petugas dalam pelayanan ?	
Tidak Kompeter b. Kurang Kompet		
SARAN / MASUKAN :		



Ta	nggal Survei	10 Juni 2025	Homer Responden	43
	m Survet			
PF	OFIL RESFONDEN			
Je	nis Kelamin	Laki laki V Peren	rpuan	
Us	ia.	21 Tahun		
Pe	ndidikan	SD SMP SMA	D1	52 53
Pe	kerjaan	PNS TNI	POLRI SWASTA	WIRAUSAHA
		Lainnya (sebutkan)		
Je	nis Pelayanan yang d	siterima Surat Pil	ndah	
			EN TENTANG PELAYANAN a/b/c/d sesuai jawaban Anda)	•
1.		pat Saudara tentang kesesuaian nan dengan jenis pelayanannya ?	 Bagamana pendapat saudara pelayanan terkait kesopanan di 	
	a Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai	c. Sesuai d Sangat Sesuai	 a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah 	6. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
2		nahaman Saudara tentang ur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudar dan prasarana ?	a tentang kualitas sarana
	a. Tidak Mudahb. Kurang Mudah	d Mudah Sangat Mudah	a. Buruk b. Cukup	Baik d. Sangat baik
3.	Bagaimana pendap dalam memberikan	at Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ?	Bagaimana pendapat Sauda pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat	C Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi	c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4.	Bagaimana penda biaya / tarif dalam p	pat Saudara tentang kewajaran elayanan?		
	a. Sangat Mahalb. Mahal	Murah Gratis		
5.	produk pelayanan standar pelayanan	pat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?		
	a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuai	d. Sesual d. Sangat Sesuai		
6.		endapat Saudara tentang puan petugas dalam pelayanan ?		
	a. Tidak Kompetenb. Kurang Kompete			
SA	ARAN/MASUKAN:		L	
				LI LI



Tanggal Surves	10 00 3035	Nomor Responden 44
Jam Surver		
PROFIL RESFONDEN		
Jenis Kelamin	Labitahi V Perem	puer
Usia	17 Tahun	
Pendidkan		D1
Pekerjaan	PNS INI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
	Lainnya (sebutkan) [7/-1	ajor
Jenis Pelayanan yang d	sterma pentituatan	ETP
		N TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)
Bagaimana penda persyaratan pelayar	pat. Saudara tentang kesesualan nan dengan jenis pelayanannya ?	7 Bagamana pendapat saudara pe•laku petugas dalam petayanan terkait kesopanan dan keramahan ?
a Tidak Sesuai b Kurang Sesuai	c Sesuai Sangat Sesuai	a Tidak sopan dan ramah c Sopan dan ramah b Kurang sopan dan d Sangat sopan dan ramah
	nahaman Saudara tentang ur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah	\c√ Mudah d Sangat Mudah	a. Buruk ur Baik b. Cukup d. Sangat baik
 Bagaimana pendap dalam memberikan 	at Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat	c. Cepat Sangat cepat	a. Tidak ada tapi tidak berfungsi waksimal d. Dikelola dengan baik
Bagaimana penda biaya / tarif dalam p	pat Saudara tentang kewajaran pelayanan?	
a. Sangat Mahal b. Mahal	c. Murah	
produk pelayanan	pat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuai	te. Sesuai d. Sangat Sesuai	
	endapat Saudara tentang puan petugas dalam pelayanan ?	
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompete		
SARAN / MASUKAN :		



				Sec. 10	
11	anggal Burvel	10 100 1011		Homor Responden	45
71.7	im Survei				
P	ROFIL RESFONDEN	arms / pro-s			
м	mis Kelamin	Lahitahi Feren	puan		
U	sia	51 Tahun			
P	endidkan			01 02 91	63
P	ekerjaan	A STATE OF THE STA		RI SWASIA	WIRAUSAHA
			yur	uh	
Je	ana Pelayanan yang d	diterima K. K.			
		PENDAPAT RESPONDE (Lingkari / X / √ / huruf a			
1		pat. Saudara tentang kesesuaian nan-dengan jenis pelayanannya ?		Bagamana pendapat saudar pelayanan terkait kesopanan d	
	a Tidak Sesuai b Kurang Sesuai	メ Sesuai d Sangat Sesuai	b	Tidak sopan dan ramah Kurang sopan dan ramah	 Sopan dan ramah d Sangat sopan dan ramah
2		nahaman Saudara tentang ur pelayanan di unit ini ?		Bagaimana pendapat Sauda dan prasarana ?	ra tentang kualitas sarana
	a. Tidak Mudahb. Kurang Mudah	✓ Mudah d. Sangat Mudah	100	a. Buruk b. Cukup	c. Baik Sangat baik
3	Bagaimana pendap dalam memberikan	at Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ?		Bagaimana pendapat Saud pengaduan pengguna layanan	
	A. Tidak Cepat B. Kurang Cepat	c. Cepat Sangat cepat	2.5	. Tidak ada o. Ada tapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
4.	Bagaimana penda biaya / tarif dalam p	pat Saudara tentang kewajaran pelayanan ?			
	a. Sangat Mahalb. Mahal	c. Murah K Gratis			
5.	produk pelayanan standar pelayanan a. Tidak Sesuai	pat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ? c. Sesuai			
	b. Kurang Sesual	Sangat Sesuai			
6					
S	ARAN/MASUKAN:				



To	inggal flurvei	10 Juni 2018	Homer Responden 46		
Ja	m flurvei		418		
Pf	ROFIL RESFONDEN				
Je	nis Kelamin	Laki laki Peren	puan		
U	ala.	40 Tahun			
Pe	endidikan	SO NEMP SMA			
Pe	Pekerjaan PNS INI POLRI SWASTA WERAUSAHA				
		Lainnya (sebutkan)			
Je	nis Pelayanan yang d	literima KF + 1	Ha lahir		
			n TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)		
١	Bagaimana pendap persyaratan pelayan	pat Saudara tentang kesesualan nan dengan jenis pelayanannya ?	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?		
	a Tidak Sesual b Kurang Sesual	G Sesual 8 Sangat Sesual	a Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan Sangat sopan dan ramah		
2.		nahaman Saudara tentang ur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?		
	a. Tidak Mudahb. Kurang Mudah	G. Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk c. Baik b. Cukup d Sangat baik		
3.	Bagairnana pendapa dalam memberikan	at Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?		
	Tidak Cepat Kurang Cepat	Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik		
4.	Bagaimana pendap biaya / tarif dalam pe	pat Saudara tentang kewajaran elayanan ?			
	a. Sangat Mahalb. Mahal	c Murah d. Gratis			
5.	produk pelayanan standar pelayanan d	pat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?			
	a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuai	c. Sesual d. Sangat Sesual			
6.		endapat Saudara tentang puan petugas dalam pelayanan ?			
	a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeter	c. Kompeten n Sangat Kompeten			
SA	RAN/MASUKAN:				



Tanggal Surves 12 - 06 - 1035	Home Responden 47		
Jam Survei	71/		
PROFIL RESFONDEN			
Jenis Kelamin Laki-laki Perem	puan		
Usta 50 Tahun			
Pendidkan	D1 D2 S1 S2 S3		
	POLRI SWASTA WIRAUSAHA		
Y T P	ng .		
Jenis Pelayanan yang diterima			
	N TENTANG PELAYANAN b/c/d sesual jawaban Anda)		
 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? 	 Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? 		
a Tidak Sesuai c. Sesuai b. Kurang Sesuai d/ Sangat Sesuai	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan d. Sangat sopan dan ramah		
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?		
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk b. Cukup d. Sangat baik		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?		
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi d. Dikelola dengan baik		
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?			
a. Sangat Mahal c. Murah b. Mahal y. Gratis			
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 Sangat Sesuai			
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?			
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten d. Kompeten Sangat Kompeten			
SARAN / MASUKAN:			



Tan	ggal Survei	12 - 6 - 2015	Namor Responden	48
Jam	Survei			10
PRO	OFIL RESFONDEN			
Jeni	s Kelamin	X Laki-lahi Perem	puan	
Unic		34 Tahun		
Pen	didikan	SO SMP SMA		Sz . 53
Pek	erjaan	4	POLRI SWASTA	WIRAUSAHA
		Lainnya (sebutkan)	-1.00	
Jeni	s Pelayanan yang d	iterima Arta Kemi	4(1A)	
			N TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)	
		oat Saudara tentang kesesuaian an dengan jenis pelayanannya ?	 Bagamana pendapat saudar pelayanan terkait kesopanan d 	
	Tidak Sesuai Kurang Sesuai	d. Sangat Sesuai	a Tidak sopan dan ramah b Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah Sangat sopan dan ramah
		nahaman Saudara tentang ur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudar dan prasarana ?	a tentang kualitas sarana
	a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah	Mudah d. Sangat Mudah	a. Buruk b. Cukup	d. Sangat balk
	Bagaimana pendapa dalam memberikan j	at Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ?	Bagaimana pendapat Saudi pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat	Cepat d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
	Bagaimana pendap biaya / tarif dalam pe	pat Saudara tentang kewajaran elayanan ?		
	a. Sangat Mahal b. Mahal	c. Murah		
	produk pelayanan	pat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?		
	a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai	★ Sesuai d. Sangat Sesuai		
		endapat Saudara tentang puan petugas dalam pelayanan ?		
	 Tidak Kompeten Kurang Kompeter 	Kompeten d. Sangat Kompeten		
SARAN / MASUKAN:				
				7



Tanggal Survei	23 - 06 - 1016	Homes Responden	49	
Jam Survei				
PROFIL RESFONDEN				
Jenis Kelamin	Laki taki [V] Perem	puan		
Uma	41 Tahun			
Pendidkan	BO SMP BMA		52 53	
Pekerjaan		POLRI SWASTA	WIRAUSAHA	
	Carriya (sectionally			
Jenis Pelayanan yang d	Sterima KTP			
		N TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)		
	pat Saudara tentang kesesuaian nan dengan jenis pelayanannya ?	Bagamana pendapat saudara pelayanan terkait kesopanan d		
a Tidak Sesuai b Kurang Sesuai	d Sangat Sesuai	a Tidak sopan dan ramah b Kurang sopan dan ramah	c Sopan dan ramah d Sangat sopan dan ramah	
	nahaman Saudara tentang ur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Saudar dan prasarana ?	a tentang kualitas sarana	
a. Tidak Mudahb. Kurang Mudah	d Sangat Mudah	a. Buruk b. Cukup	d. Sangat baik	
 Bagaimana pendap dalam memberikan 	at Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ?	Bagaimana pendapat Sauda pengaduan pengguna layanan		
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat	c. Cepat d Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
Bagaimana penda biaya / tarif dalam p	pat Saudara tentang kewajaran elayanan?			
a. Sangat Mahalb. Mahal	c. Murah d Gratis			
produk pelayanan	pat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?			
a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuai	tc∕ Sesuai d. Sangat Sesuai			
kompetensi/kemam	endapat Saudara tentang puan petugas dalam pelayanan ?			
Tidak Kompeten Kurang Kompeter				
SARAN/MASUKAN:	SARAN / MASUKAN:			



Tanggal Survei	25 - June - 2020	Homor Responden	50
Jam Survei			
PROFIL RESFONDEN			
Jenis Kelamin	Laki laki V Peren	puan	
Usia	uu Tahun		
Pendidikan		01 02 51	
Pekerjaan	PNS INI	POLRI SWASTA	WIRAUSAHA
	Lainnya (sebutkan)		
Jenis Pelayanan yang d	iterima ETP		
		N TENTANG PELAYANAN /b/c/d sesuai jawaban Anda)	•
	pat Saudara tentang kesesuaian ian dengan jenis pelayanannya ?	 Bagarnana pendapat sauda pelayanan terkait kesopanan 	
a Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai	c. Sesual (d. Sangat Sesual	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah	c Sopan dan ramah ud Sangat sopan dan ramah
	nahaman Saudara tentang ur pelayanan di unit ini ?	Bagaimana pendapat Sauda dan prasarana ?	ra tentang kualitas sarana
a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah	c. Mudah d Sangat Mudah	a. Buruk b. Cukup	tc/ Baik d. Sangat baik
Bagaimana pendapa dalam memberikan	at Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan ?	Bagaimana pendapat Sauc pengaduan pengguna layanar	
a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat	d. Sangat cepat	a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi	 Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik
Bagaimana pendal biaya / tarif dalam p	pat Saudara tentang kewajaran elayanan ?		
a. Sangat Mahalb. Mahal	c. Murah		
produk pelayanan	pat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum dalam dengan hasil yang diberikan ?		
a. Tidak Sesuaib. Kurang Sesuai	lo. Sesuai d. Sangat Sesuai		
	endapat Saudara tentang puan petugas dalam pelayanan ?		
a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompete			
SARAN/MASUKAN:			