



# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KARANGANYAR TAHUN 2022**



**CV MONUMENTAL**  
ENGINEERING CONSULTANT

Plebeangan DK X Sidomulyo, Bambanglipuro, Bantul, Yogyakarta 55764  
Telp: (0274) 6844283, Email: cv\_monumental@yahoo.co.id

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	2
BAB II .....	4
PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
A. Pelaksana SKM .....	4
B. Metode Pengumpulan Data .....	4
C. Lokasi Pengumpulan Data .....	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
E. Jumlah Responden .....	6
BAB III .....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	7
A. Jumlah Responden SKM .....	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
BAB IV .....	9
ANALISIS HASIL SKM .....	9
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
B. Rencana Tindak Lanjut .....	10
C. Tren Nilai SKM .....	11
BAB V .....	12
KESIMPULAN .....	12
LAMPIRAN .....	13
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Olah Data SKM .....	13

## KATA PENGANTAR

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai salah satu Unit Pelayanan Publik diwajibkan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kebijakan tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia sebagai amanat agar upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat harus merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Karanganyar Tahun 2022 diharapkan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil pekerjaan ini juga dapat digunakan sebagai dasar penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Masyarakat juga diberikan kesempatan berpartisipasi, memberikan prakarsa dan peran serta dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui umpan-balik pada kritik dan saran secara nyata.

Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan laporan pekerjaan ini sampai dengan selesai. Kami menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna dan masih mengandung banyak kekurangan dan kelemahan. Semoga pekerjaan ini dapat memberikan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

Penyusun,  
CV. MONUMENTAL

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan DPMPPTSP Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

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

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara online pada website DPMPTSP Karanganyar (<https://dpmptsp.karanganyarkab.go.id/>) dan Aplikasi Perizinan Online SIMPEL (<https://simpler.karanganyarkab.go.id/>).

### B. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM DPMPTSP yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### C. Lokasi Pengumpulan Data

Pengukuran kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar ini dilakukan dengan mengisi daftar pertanyaan secara online pada website DPMPTSP Karanganyar (<https://dpmptsp.karanganyarkab.go.id/>) dan Aplikasi Perizinan Online SIMPEL (<https://simpel.karanganyarkab.go.id/>).

### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 11 (sebelas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-November 2022	210
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2022	10



## **E. Jumlah Responden**

Adapun data yang valid untuk diolah sebanyak 1.259 responden. Responden mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan yang diterimanya disertai alasannya. Dari data kuesioner yang telah di isi oleh responden tersebut dapat diketahui status sosial ekonomi pemohon perizinan di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**A. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.259 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	347	27,56%
		PEREMPUAN	912	72,44%
2	PEKERJAAN	PNS	336	26,7%
		TNI	2	0,15%
		POLRI	5	0,4%
		SWASTA	658	52,3%
		WIRASWASTA	258	20,5%
	JUMLAH		1.259	100%

**B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No.	Aspek Yang Diukur	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,331
2	Prosedur Pelayanan	3,359
3	Waktu Pelayanan	3,168
4	Biaya/ Tarif	3,835
5	Produk Layanan	3,34
6	Kompetensi Pelaksana	3,334
7	Perilaku Pelaksana	3,412
8	Sarana dan Prasana	3,395
9	Penanganan Pengaduan	3,85

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Nilai indeks} = 0,11 \times U_1 + \dots + 0,11 \times U_9$$

Hasil perhitungan indeks IKM dapat disajikan pada tabel dibawah ini.

No.	Aspek Yang Diukur	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Bobot X
1	Persyaratan Pelayanan	3,331	0.37
2	Prosedur Pelayanan	3,359	0.373
3	Waktu Pelayanan	3,168	0.352
4	Biaya/ Tarif	3,835	0.426
5	Produk Layanan	3,34	0.371
6	Kompetensi Pelaksana	3,334	0.37
7	Perilaku Pelaksana	3,412	0.379
8	Sarana dan Prasana	3,395	0.377
9	Penanganan Pengaduan	3,85	0.427
	<b>Nilai Indek</b>		<b>3,445</b>
	<b>Nilai IKM setelah dikonversikan</b>		<b>86,125</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>B</b>
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Baik</b>

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,162. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,331 adalah nilai terendah kedua, kemudian Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,359 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,85. Selanjutnya Biaya/ tarif dengan nilai 3,835 sebagai nilai tertinggi kedua, serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,412.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik masuk melalui berbagai kanal yang telah disediakan, diperoleh beberapa hal yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Waktu pelayanan yang lama.
2. Penambahan fasilitas komputer dan printer pendampingan ditambah dan diperbaharui untuk mengurangi antrian yang lama bagi layanan pendampingan.
3. Ketepatan waktu dalam pengurusan perizinan.
4. Informasi produk layanan yang kurang informatif, masyarakat terkadang bolak-balik dari instansi yang satu ke instansi yang lain karena beda kewenangannya.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Petugas / SDM yang overload pekerjaan / pelayanan. Sehingga perlu penambahan SDM khususnya di bagian pelayanan perizinan.
2. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

## B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Pelayanan</b>	Sosialisasi internal Peraturan Bupati Nomor 87 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, Perizinan Nonberusaha, Dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	√				<b>Bidang P3KR dan Bidang P4</b>
2	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Sosialisasi internal Peraturan Bupati Nomor 87 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis	√				

		Risiko, Perizinan Nonberusaha, Dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu				
<b>3</b>	<b>Prosedur Layanan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√			<b>Bidang P3KR dan Bidang P4</b>

### C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan DPMPTSP Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tahun	Nilai SKM
2019	82,52
2020	84,61
2021	84,77
2022	86,125

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada DPMPTSP Kabupaten Karanganyar.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM 86,125. Meskipun demikian, nilai SKM DPMPTSP Kabupaten Karanganyar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah 3,162. Selanjutnya Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,331 adalah nilai terendah kedua, kemudian Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,359 termasuk tiga unsur terendah.
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai 3,85. Selanjutnya Biaya/ tarif dengan nilai 3,835 sebagai nilai tertinggi kedua, serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,412.

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

### INDEX KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP KABUPATEN KARANGANYAR

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

**I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN )**

Umur

Jenis Kelamin  Laki-laki  
 Perempuan

Pendidikan

Pekerjaan Utama

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? <sup>(U1)</sup></p> <p><input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai</p>	<p>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? <sup>(U2)</sup></p> <p><input type="radio"/> Tidak mudah <input type="radio"/> Kurang mudah <input type="radio"/> Mudah <input type="radio"/> Sangat mudah</p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? <sup>(U3)</sup></p> <p><input type="radio"/> Tidak cepat <input type="radio"/> Kurang cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Sangat cepat</p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? <sup>(U4)</sup></p> <p><input type="radio"/> Sangat mahal <input type="radio"/> Cukup mahal <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Gratis</p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? <sup>(U5)</sup></p> <p><input type="radio"/> Tidak sesuai <input type="radio"/> Kurang sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Sangat sesuai</p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan? <sup>(U6)</sup></p> <p><input type="radio"/> Tidak kompeten <input type="radio"/> Kurang kompeten <input type="radio"/> Kompeten <input type="radio"/> Sangat kompeten</p>
<p>Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? <sup>(U7)</sup></p> <p><input type="radio"/> Tidak sopan dan ramah <input type="radio"/> Kurang sopan dan ramah <input type="radio"/> Sopan dan ramah <input type="radio"/> Sangat sopan dan ramah</p>	<p>Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan? <sup>(U8)</sup></p> <p><input type="radio"/> Buruk <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Sangat baik</p>
<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? <sup>(U9)</sup></p> <p><input type="radio"/> Tidak ada <input type="radio"/> Ada tetapi tidak berfungsi <input type="radio"/> Berfungsi kurang maksimal <input type="radio"/> Dikelola dengan baik</p>	
<p><b>SARAN DAN MASUKAN:</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	