

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dalam rangka meningkatkan pelaksanaan pemerintahan yang berdaya guna, berhasil guna dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan publik yang menyangkut berbagai aspek kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan berbagai fungsi pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat serta kemajuan teknologi. Hal tersebut bisa dilihat dari masih adanya berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Alur pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan mempersulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas yang kurang ramah, waktu penyelesaian proses pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang sebagian besar sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan.

Dengan diberlakukannya 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, maka diharapkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, agar melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai parameter untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Unit penyelenggara pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

### **B. DASAR HUKUM**

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- f. Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 54 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepada Camat;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Sooko Tahun 2021, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat.
- b. Mengidentifikasi harapan masyarakat terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sooko.

Tujuan

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sooko Tahun 2021.
- b. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- c. Sebagai bahan perbaikan kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. TARGET DAN SASARAN

Target yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah :

- Terlaksananya survei kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kecamatan Sooko.
- Tersedianya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021.
- Diperolehnya nilai kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan PATEN Tahun 2021.
- Mendorong Pelaksanaan PATEN menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Sasaran Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan kepada responden yang merupakan pemohon yang berada di loket PATEN Kantor Kecamatan Sooko, yang dilakukan setiap hari dan pada jam kerja mulai Bulan Januari sampai dengan Juni 2021.

E. MANFAAT

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat maka akan diperoleh manfaat antara lain :

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam pelaksanaan PATEN.
2. Untuk mengetahui kinerja Pelaksana PATEN secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap pelaksanaan PATEN.

## BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI

#### **A. PELAKSANAAN**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan

#### **B. TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dilaksanakan dengan menggunakan teknik survei sebagai berikut :

- pengisian Kuesioner yang dilakukan oleh Responden yang berada di loket Pelayanan Terpadu Kecamatan Sooko.

#### **C. DESAIN PENELITIAN**

Penelitian survei merupakan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok, (Masri Singarimbun, 1995 : 25). pada penelitian survei pada umumnya yang menjadi unit analisis adalah individu. penelitian survei dapat digunakan sebagai :

1. Penelitian penjajagan (eksploratif) yaitu penelitian yang bersifat terbuka dan masih mencari-cari. Pada penelitian ini pengetahuan peneliti masih terlalu sedikit untuk membuat diskripsi terhadap masalah yang diteliti.
2. Penelitian deskriptif yaitu dimaksudkan untuk pengukuran atau menggambarkan secara cermat terhadap fenomena sosial tertentu.
3. Penelitian penjelasan (explanatory) yakni untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengajuan hipotesa.
4. Evaluasi, yaitu dimaksudkan untuk mengetahui sampai seberapa jauh tujuan yang digariskan pada awal program tercapai atau mempunyai tanda-tanda akan tercapai.
5. Prediksi, yaitu dimaksudkan untuk mengetahui fenomena sosial tertentu.
6. Penelitian operasional yaitu dimaksudkan untuk mengetahui pusat perhatian dari penelitian terutama variabel-variabel yang berkaitan dengan aspek operasional suatu program.
7. Untuk mengetahui adanya indikator-indikator sosial.

Dalam hal ini Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei yang digunakan untuk evaluasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto.

#### **D. VARIABEL PENELITIAN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur SKM meliputi 9 komponen yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

#### **E. TEKNIK PENARIKAN SAMPEL**

Teknik pengambilan data dilakukan dengan Kuesioner yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan untuk diisi responden. jumlah responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"jumlah unsur"}+1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(9+1) \times 10 = 100$  responden.

#### **F. INSTRUMEN PENELITIAN**

Instrumen penelitian sebagai suatu alat untuk memperoleh data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Menurut Suharsi Arikunto bahwa instrumen penelitian adalah alat pada waktu peneliti menggunakan metode kuantitatif. Instrumen survei yang digunakan pada kegiatan ini adalah kuesioner yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu :

##### **a. Waktu**

Berisi tanggal dan jam pelaksanaan survei, yang dilaksanakan pada hari kerja awal Bulan Januari s/d Juni 2020 pada jam kerja.

##### **b. Profil**

Berisi data identitas responden yang meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima.

##### **c. Pendapat Responden tentang Pelayanan**

pada bagian ini berisi pertanyaan dengan jawaban pilihan ganda sesuai dengan pendapat responden yang terdiri dari 9 unsur SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun 9 unsur tersebut terdiri dari :

##### **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 penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

##### **7. Perilaku Pelaksana**

- Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  9. 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).

### **BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

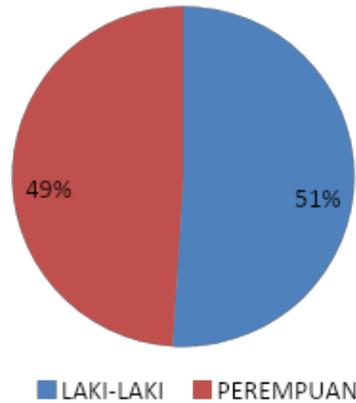
Sebagaimana telah disampaikan pada bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto Tahun 2021 ini adalah masyarakat sebagai pemohon pelayanan PATEN dalam Tahun 2021. Dari hasil survei, diperoleh 100 responden untuk survei ini. Hasil analisis data survei dapat disajikan sebagai berikut :

#### **A. PROFIL RESPONDEN**

Pada bagian ini akan diuraikan profil responden yang meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima. adapun gambaran responden yang menjadi target survei dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

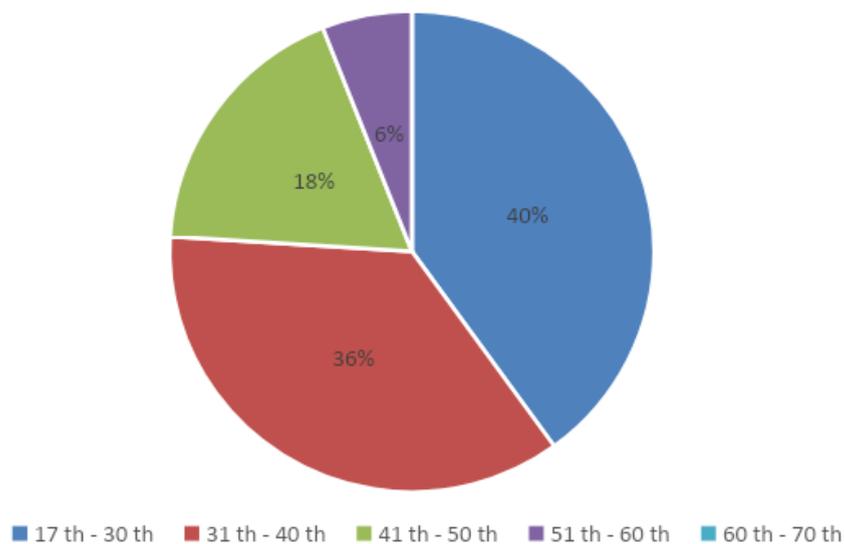
Grafik A.1. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sooko Tahun 2021, berdasarkan jenis kelamin.

**DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
BULAN JANUARI - JUNI  
TAHUN 2021  
BERDASARKAN JENIS KELAMIN**

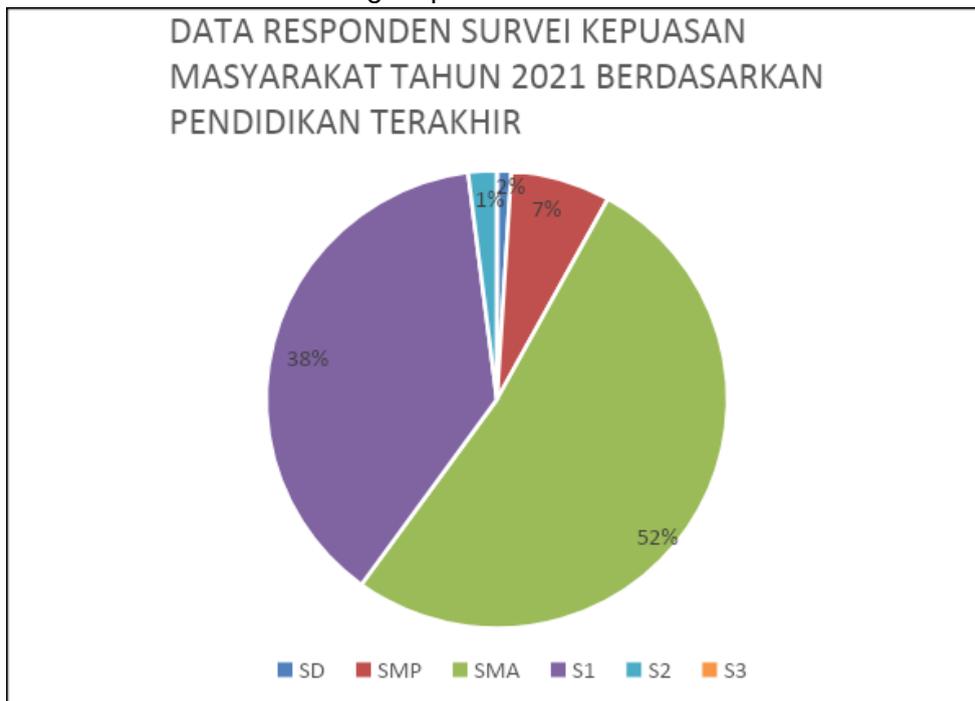


Grafik A.2. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sooko Tahun 2021, berdasarkan usia.

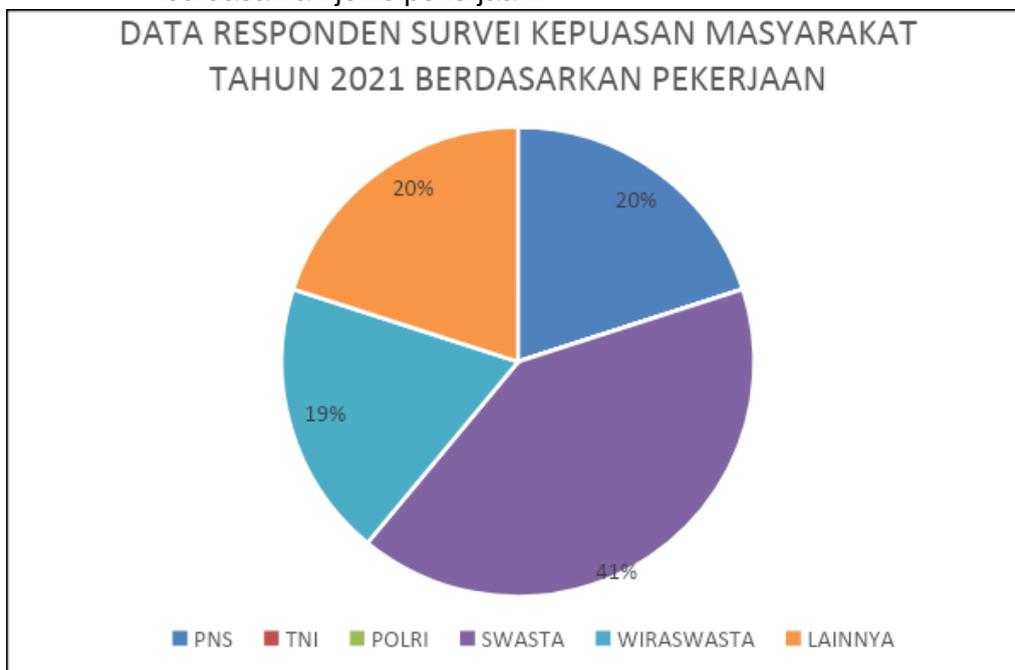
**DATA RENSponden SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TAHUN 2021 BERDASARKAN USIA**



Grafik A.3. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sooko Tahun 2021, berdasarkan tingkat pendidikan.



Grafik A.4. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sooko Tahun 2021, berdasarkan jenis pekerjaan.



Dari grafik A.1, A.2, A.3 dan A.4 diatas dapat dilihat gambaran responden yang telah mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sooko Tahun 2021.

## B. ANALISIS DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PATEN

Berdasarkan Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 30 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Kepada Camat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang meliputi pelayanan bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Adapun pelayanan bidang perizinan meliputi :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) paling besar 200 m<sup>2</sup> dan tidak bertingkat kecuali pengembang perumahan, dan tidak untuk tempat usaha.

Sedangkan pelayanan bidang non perizinan meliputi :

1. Menerbitkan surat keterangan pelayanan sosial kemasyarakatan.
2. Pemberian rekomendasi izin keramaian.
3. Pemberian rekomendasi izin penggunaan jalan daerah selain untuk kegiatan lalu lintas.
4. Evaluasi Rancangan Peraturan Desa tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa.

Pemrosesan dokumen pelayanan bidang perizinan maupun non perizinan mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen perizinan maupun non perizinan dilakukan secara terpadu pada loket PATEN apabila berkas pemohon diterima lengkap dan benar.

Dari hasil kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, selanjutnya dilakukan pengolahan hasil survei dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Teknik analisis kuantitatif adalah analisis data yang dapat diukur dengan angka dan dilakukan dengan metode statistik. Adapun pengolahan hasil survei adalah sebagai berikut :

1. Daftar pertanyaan dalam kuesioner dari masing-masing indikator yang telah diberi skor dengan berskala 4 sebagaimana tersebut diatas, yang artinya :
  - Jawaban a diberi nilai (skor) : 1
  - Jawaban b diberi nilai (skor) : 2
  - Jawaban c diberi nilai (skor) : 3
  - Jawaban d diberi nilai (skor) : 4
2. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

3. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Pertimbang}$$

4. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25

5. Maka akan diperoleh nilai persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 1 : Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kategori Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari hasil kuesioner yang telah diberikan kepada pemohon Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto, maka diperoleh hasil Nilai Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Tabel 2 : Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto Tahun 2021.

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata unsur pelayanan	Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Koversi Indeks	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan pelayanan	3,33	0,37	<b>3,31</b>	<b>82,86</b>	<b>B</b>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan	3,45	0,38			
3.	Waktu penyelesaian pelayanan	3,05	0,34			
4.	Biaya/tarif pelayanan	3,94	0,44			
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,23	0,36			
6.	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,43	0,38			
7.	Perilaku pelaksana pelayanan	3,59	0,40			
8.	Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,84	0,32			

9.	Sarana dan prasarana pelayanan	3,00	0,33			
----	--------------------------------	------	------	--	--	--

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sooko Tahun 2021 adalah sebesar 82,86, atau masuk dalam kategori B ( Baik).

Selanjutnya dari tabel diatas dapat dijelaskan juga bahwa ada hal-hal unsur yang memiliki score terendah dari pada unsur yang lain yaitu :

1. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan yang nilai rata-ratanya hanya 2,84.
2. Sarana dan prasarana pelayanan yang nilai rata-ratanya hanya 3,00.

Sementara unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah Biaya/tarif pelayanan dengan gratis yang memiliki nilai rata-rata 3,94 dan Perilaku pelaksana pelayanan yang memiliki nilai rata-rata 3,59.

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

##### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil pengolahan data kuesioner kepada responden yang mendapatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto maka nilai Indeks Kecamatan Sooko hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,31 x 25 = 82,75
- Mutu Pelayanan B
- Kinerja Kecamatan Sooko dikategorikan BAIK

Nilai tertinggi adalah Biaya/tarif pelayanan dengan gratis dan Perilaku pelaksana pelayanan yang menurut responden dirasa sudah baik. Adapun nilai rata-rata per unsur pelayanan yang mendapatkan score terendah dan menjadi bahan koreksi untuk perbaikan pelayanan masa yang akan datang antara lain :

- Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan
- Sarana dan prasarana pelayanan

##### **B. REKOMENDASI**

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Adapun beberapa hal yang perlu direkomendasikan sebagai berikut :

- a. Untuk Sarana dan prasarana pelayanan direkomendasikan :
  - Dilengkapi sarana yang menunjang protocol kesehatan seperti di meja Pelayanan disediakan Handsanitizer dan kaca pelindung antara petugas pelayanan dan pemohon untuk meminimalisasi penyebaran virus Covid 19.
- b. Untuk perbaikan Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan direkomendasikan :

- Pembuatan kotak saran dan masukan di meja informasi, dan penyediaan ruangan khusus untuk pengaduan pelayanan.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sooko Kabupaten Mojokerto Tahun 2021 ini dapat dijadikan acuan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Sooko sehingga mampu mewujudkan PATEN yang berkualitas.

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KEC. SOOKO KAB. MOJOKERTO**

Tanggal survey : 2021 Jam survey : 08.00 – 14.00 WIB

**I. PROFIL**

- Jenis Kelamin :  L  P
- Usia : .....tahun
- Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  S3
- Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA
- LAINNYA .....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :  
.....  
...

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat	

<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Kurang cepat</li> <li>c. Cepat</li> <li>d. Sangat cepat</li> </ul>	1 2 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sangat mahal</li> <li>b. Cukup mahal</li> <li>c. Murah</li> <li>d. Gratis</li> </ul>	1 2 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak sesuai</li> <li>b. Kurang sesuai</li> <li>c. Sesuai</li> <li>d. Sangat sesuai</li> </ul>	1 2 3 4
<p>6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak kompeten</li> <li>b. Kurang kompeten</li> <li>c. Kompeten</li> <li>d. Sangat kompeten</li> </ul>	1 2 3 4
<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak sopan dan ramah</li> <li>b. Kurang sopan dan ramah</li> <li>c. Kompeten</li> <li>d. Sangat kompeten</li> </ul>	1 2 3 4
<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan ?</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak ada</li> <li>b. Ada tapi tidak berfungsi</li> <li>c. Berfungsi tapi kurang baik</li> <li>d. Dikelola dengan baik</li> </ul>	1 2 3 4
<p>9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Buruk</li> <li>b. Cukup</li> <li>c. Baik</li> <li>d. Sangat baik</li> </ul>	1 2 3 4

10. Apa saran dan masukan Saudara bagi pelayanan ini ?

.....