



## KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kementerian Pertanian kami mohon bantuan para pelanggan mengisi kuesioner berikut ini.

**DATA RESPONDEN** (tulis kode angka kedalam kotak data masyarakat/ responden)

|                     |   |  |   |
|---------------------|---|--|---|
| Jenis Kelamin       | 1. Laki-laki  | 2. Perempuan                           | 1 |
| Pendidikan Terakhir | 1. SD kebawah<br>2. SLTP<br>3. SLTA                             | 4. D1-D2-D3<br>5. S-1<br>6. S-1 keatas | 5 |
| Pekerjaan Utama     | 1. PNS/TNI/Polri<br>2. Pegawai Swasta<br>3. Wiraswasta/usahawan | 4. Pelajar/Mahasiswa<br>5. Lainnya     | 1 |
| Stand Unit Kerja    | BALAI PROTEKSI TANAMAN PERKEBUNAN (BPTP) PONTIANAK              |  |   |

**Pendapat Penerima Pelayanan Tentang Kualitas Layanan**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sesuai</li><li>2. Kurang sesuai</li><li>3. Sesuai</li><li>4. <b><u>Sangat sesuai</u></b></li></ol>  | <p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak kompeten</li><li>2. Kurang kompeten</li><li>3. Kompeten</li><li>4. <b><u>Sangat kompeten</u></b></li></ol>  |
| <p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak mudah</li><li>2. Kurang Mudah</li><li>3. Mudah</li><li>4. <b><u>Sangat mudah</u></b></li></ol>   | <p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sopan dan ramah</li><li>2. Kurang sopan dan ramah</li><li>3. Sopan dan ramah</li><li>4. <b><u>Sangat sopan dan ramah</u></b></li></ol> |
| <p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak cepat</li><li>2. Kurang cepat</li><li>3. Cepat</li><li>4. <b><u>Sangat cepat</u></b></li></ol>  | <p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Buruk</li><li>2. Cukup</li><li>3. Baik</li><li>4. <b><u>Sangat baik</u></b></li></ol>   |
| <p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sangat mahal</li><li>2. Cukup mahal</li><li>3. <b><u>Murah</u></b></li><li>4. Gratis</li></ol>   | <p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak ada</li><li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li><li>3. Berfungsi kurang maksimal</li><li>4. <b><u>Dikelola dengan baik</u></b></li></ol>                            |
| <p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sesuai</li><li>2. Kurang sesuai</li><li>3. <b><u>Sesuai</u></b></li><li>4. Sangat sesuai</li></ol> |   |

\* Terimakasih Bapak/Ibu/Saudara telah bersedia mengisi lembar survey ini.

Mohon lembar survey evaluasi yang telah di isi diserahkan kembali kepada petugas infoguide.