

Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh	
(Lingkan	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	<b>/</b>	001
Umur		40
Jenis Kelamin	1. Laki-laki Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	6
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	4.

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA					
NAMA	: Thini Apriani Lim, S.I.P.					

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik k Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c. Cepat X. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu X Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	<ul> <li>a. Tidak Ramah/Tidak Sopan</li> <li>b. Cukup Ramah dan Sopan</li> <li>x. Ramah dan Sopan</li> <li>d. Sangat Ramah dan Sopan</li> </ul>
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik x Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh	
	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responde	en) Petugas
Nomor Responden	2	001
Umur	30 Tahun	30
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2) Perempuan	l
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP	5
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasis 2 Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	3wa 2 ·

NAMA : Autorain de marain de	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA						
NAMA : Antonio do Nascrimento	NAMA	:	And	σπίω	20	Nasciment	)

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	X Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik X Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c. Cepat X Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu  K. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Saik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh		
(Lingka	i kode angka sesuai jawab	an masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	3		00]
Umur	5.2 Tahun		52
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	1
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	\$
Pekerjaan Utama	X. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya n	<u>L</u>

# NAMA: Then Apriani Lin, S. IP.

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik X Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu X Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan c. Ramah dan Sopan X Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana ɗan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai X. Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik A. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Dits! Oleh		
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	4		004
Umur	48Tahun		48.
Jenis Kelamin	X Laki-laki	2. Perempuan	[(
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	X. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	Ţ.

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA				
NAMA	: Them Apriani Lim, S.IP				

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah stranger Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik b. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh		
(Lingka	Petugas		
Nomor Responden	5		005
Umur			51
Jenis Kelamin	X. Laki-laki	2. Perempuan	1
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	X PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	E

	II. DATA PENCACA	H/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: Autonio Jo	NASCIMENTO, S.S.S.S.	•

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik X Sangat Baik
3.	Waktu Pelay <del>anan</del>	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan X. Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik X Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh
(Lingkai	ri kode angka sesuai jawab	an masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	6		006
Umur	<u>S</u> .2 Tahun		5 2
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4, D1-D3-D4 ,5 S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya n	

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	: Thini Aprûm Lim, S. F.P.	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah x Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik X Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah xd." Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan x. Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik a. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)			Diisi Oleh
(Lingkar	ri kode angka sesuai jawab	oan masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	]7		007
Umur	4g Tahun		49
Jenis Kelamin	X Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	X PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	L

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

: Thini Aprium Lim, S.I.P

Jenis Layanan Yang Diterima:

NAMA

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik X Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Bìaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah  Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh	
(Lingkal	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden	Petugas
Nomor Responden	8	008
Umur		44
Jenis Kelamin	Laki-laki 2. Perempuan	ţ
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 8 S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasisw. 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	a

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

I		
f	NAMA	,
j		•
L		

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a: Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu X Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik     Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh	
(Lingka	ri kode angka sesuai jawab	an masyarakat/responden)	Petugas	
Nomor Responden	9		000	
Umur			44	
Jenis Kelamin	(1) Laki-laki	2. Perempuan	1	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP X SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3	
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Poiri Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya In	57.70	

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

-					
	NAMA	: THIH	1 APRIANI	Lim, S. IP	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  ★ Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan to Cukup Ramah dan Sopan c. Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana ɗan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	Tidak memadai b. Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik to Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
	ri kode angka sesuai jawabai	n masyarakat/responden)	Petugas		
Nomor Responden	10		010		
Umur	Tahun		51		
Jenis Kelamin	① Laki-laki	2. Perempuan			
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP ③ SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3		
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	<ol> <li>Pelajar/Mahasiswa</li> <li>Lainnya</li> </ol>			

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

1	1		
	NAMA	: THIHI APRIANI LI	A
	IACTIANA	· MIN APRILAN LI	Was CTP
ı	<u> </u>	1 3 3 1 2 7 2 4	11 21 1

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	<del>}</del>	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. b. c.	Sulit Cukup Mudah Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. b. c.	Sangat Mudah Tidak Baik Cukup Baik Baik Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a b. St	Lambat/Lama Cukup Cepat Cepat Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	abcoo	Mahal Cukup Murah Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a.b.c	Tidak Memuaskan Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. b. c.	Tidak Mampu Kurang Mampu Mampu Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a.b.c.	Tidak Ramah/Tidak Sopan Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. b.	Tidak memadai Cukup memadai Memadai Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. b. c.	Tidak Baik Cukup Baik Baik Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh	
(Lingka	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	·	0 11
Umur	. <i>\$0</i> Tahun	50
Jenis Kelamin	1. Laki-laki Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	2

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

г		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·							
ı									
1	NAMA	<b>₹</b> 11	APRIANI	P 2	A 17 A				
ı	NAIVIA	1 4/14	ADMITTE	LTW	.S.IP.				
Ł		1710761	FRIANI	A-1471					
1		1 ( )			(4.7)				

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah K. Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik A Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	<ul> <li>a. Tidak Ramah/Tidak Sopan</li> <li>b. Cukup Ramah dan Sopan</li> <li>c. Ramah dan Sopan</li> <li>d. Sangat Ramah dan Sopan</li> </ul>
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh	
(Lingka	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responde	en) Petugas
Nomor Responden	/2	230
Umur	5.2 Tahun	52
Jenis Kelamin	1. Laki-laki Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	4
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasis 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	swa

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA						
NAMA	: Antonio	To Nascimento, SSOS.				

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik A. Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Bîaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah X Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	L DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/resp	ponden) Petugas			
Nomor Responden	13	0 (3			
Umur	45 Tahun	45			
Jenis Kelamin	X Laki-laki 2. Perempuai	n [			
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 8. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	5			
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mai 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	hasiswa			

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA							
NAMA	: Thini	Apriani Lim	, S.TP				

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah Ճ≲ Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah  Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu X Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan k Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh
(Lingka	i kode angka sesuai jawaba	n masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	/		0 14
Umur	<i>Lf.B</i> Tahun		48
Jenis Kelamin	X Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3 SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3
Pekerjaan Utama	X PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawai	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya 1	

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	: Thini	Apriani	Lim, s. EP	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik X Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah X. Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  K. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan  K Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana ɗan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai k. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik X Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)				
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas		
Nomor Responden	1.5				
Umur	3.0 Tahun		30		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan			
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	(4.)D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	9		
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 2 Pegawai Swasta 3 Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	2		

	II. DATA PENCAC	CAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	:		

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Saik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat cy Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah d/ Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  K. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan K. Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			
(Lingkan	kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas		
Nomor Responden	(	0 1 6		
Umur	2.7 Tahun	23		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	2		
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	5		
Pekerjaan Utama	1.)PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan			

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	:	 	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat cy Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah d/ Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan k. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan  Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)				
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas		
Nomor Responden	1.7		012		
Umur			25		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2 Perempuan	[/]		
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4, D1-D3-D4 (3) S-1 6. S-2 ke Atas	S		
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 2 Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	2		

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	:
	<del></del>

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  K. Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah dr. Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  K Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan c Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	<ul> <li>a. Tidak memadai</li> <li>b. Cukup memadai</li> <li>Memadai</li> <li>d. Sangat Memadai</li> </ul>
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)	Diisi Oleh
	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	18	018
Umur	··· 5· · · · · Tahun	<u> </u>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	E
Pekerjaan Utama	(1) PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

		II. DATA PENCA	CAH/PI	ENGUMPUL DA	ATA	
NAMA	:	Liberto	1.	Beitanu,	X.Md	

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Invest.
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	1
	1	administratif untuk memperoleh pelayanan di	
		unit ini?	1/2
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d. Sangat Mudah
		diada di unit layanan ini?	
		diada di dilik layarian ilii?	b. Cukup Baik
			≰ Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	d. Sangat Baik
-	- Januar Glayanan		a. Lambat/Lama
	1	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	1 - + 1
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	
4.	Biaya/Tarif	Pagaiman	d. Sangat Cepat
		Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	b. Cukup Murah
			c. Murah/Sangat murah
5	Produk spesifikasi	A-dalah bi di	oK Gratis/Tidak ada Biaya
Э.	Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
			b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	
6.	Kompatanei	dengan harapan Bapak/Ibu?	d. Sangat Memuaskan
Ο.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	- Cianoana i Ciayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	🕱 Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	kepada Bapak/Ibu	d. Sangat mampu
••	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan konoda	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	· otayanan	dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	b. Cukup Ramah dan Sopan
		Dapawiyu	🕱 Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Manual Decision	d. Sangat Ramah dan Sopan
٠.	prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	pridurana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
			🕱 Memadai
9.	Penanganan	Dogoiman	d. Sangat Memadai
ψ.	T	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	pengaduan, saran dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
	vari iliasukali	layanan ini?	≰ Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### **INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN**

	I. DATA MASYARAKAT (	RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaba	an masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	(.0)		019
Umur	1.9 Tahun		<u> </u>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	7
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawa	4)Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya n	9

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

	NAMA	:			 	 
į			 			

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik cx Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat     Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah  GK Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan cx Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai   Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh	
(Lingka	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responde	Petugas
Nomor Responden	20	回众中
Umur		4 王
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	7
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pelajar/Mahasis     Pegawai Swasta     S. Lainnya     Wiraswasta/Usahawan	wa 3

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Г				
F	NAMA			
ı	147414174	•		
L			<u> </u>	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  x` Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah t/ Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan x. Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan ★ Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai ⋉ Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik c Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (R	ESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingkai	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	21		121
Umur	4g Tahun		<u>a</u>
Jenis Kelamin	1.) Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	3

	II. DATA PENC	CACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: liberto	A. Bailany . A. M. d.	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  K. Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  £ Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Blaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah ß Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan  Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai c Memadai d Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (F	RESPONDEN)	Diisi Oleh
	i kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	22		022
Umur	<b>5.S</b> Tahun		<u>S</u> <u>S</u>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Ž.)Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 \$. S-1 6. S-2 ke Atas	\$
Pekerjaan Utama	(1) PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA						
NAMA	:	liberto	A	Baitany, A.m.D.		

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah 🖈 Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik S. Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan X. Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu x Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan  a. Tidak memadai  b. Cukup memadai  Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik p Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (	RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaba	n masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	23		023
Umur	Ş3 Tahun		5 3
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	6
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

·	II. DATA PENC	ACAL	I/PENGUMPUL DA	ATA	
NAMA	: liberto	A	Baitaine	·Amd	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  K. Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  ≾. Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah ß Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu o< Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan K. Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik p Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	24	024
Umur	5.2 Tahun	五瓦
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2) Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4, D1-D3-D4 2. SLTP 5, S-1 3, SLTA 6. S-2 ke Atas	[5]
Pekerjaan Utama	1.) PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

_			II. DATA PENC	ACAH/I	PENGUMPUL DATA	
L	NAMA	:	liberts	A	Bailanne.	A.m.

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah  Murah/Sangat murah d. Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan o Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan  Kamah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPON	NDEN)	Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban masyai	rakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	<b>2</b> .5		025
Umur			31
Jenis Kelamin		erempuan	
Pendidikan Terakhir	2. SLTP 5. S.	1-D3-D4 -1 2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	1.) PNS/TNI/Polri 4. Pa	elajar/Mahasiswa ainnya	7

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA							
NAMA	: liberto	A. Saifary A. M.					

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	lawata
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	b. Cukup Mudah ≰ Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik 🔊 Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan K. Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik  ★ Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/respond	den) Petugas			
Nomor Responden	2.6	026			
Umur	5.0 Tahun	50			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2 Perempuan	2			
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	5			
Pekerjaan Utama	(1.)PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahas 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	iswa			

	II. DATA P	ENCACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: Uberf	O A Baifance A.M.D.	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah d. Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan c. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu Sangat mampu Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan c. Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai C Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c) Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh		
(Lingka	i kode angka sesuai jawaba	an masyarakat/responden)	Petugas
Umur	Ц8 Tahun		48
Jenis Kelamin	1.)Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawai	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya n	3

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	: liberto	4	Baitane A. M.d.
------	-----------	---	-----------------

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah 🗴 Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K. Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah ß Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu ⋉ Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	<ul> <li>d. Sangat mampu</li> <li>a. Tidak Ramah/Tidak Sopan</li> <li>b. Cukup Ramah dan Sopan</li> <li>x</li> <li>k</li> <li>k</li></ul>
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai ⋉ Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik ß Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)				
	i kode angka sesuai jawat	oan masyarakat/responden)	Petugas		
Nomor Responden	2-8		028		
Umur	५्दे Tahun		0 2		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2 Perempuan	2		
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	(4 <i>)</i> D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	4		
Pekerjaan Utama	1.) PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	<ol> <li>Pelajar/Mahasiswa</li> <li>Lainnya</li> </ol>			

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA					
NAMA	: liberto	A	Bailmy A. M.		

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No_	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah y. Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal     b. Cukup Murah     c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	d Gratis/Tidak ada Biaya a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan a. Tidak memadai b. Cukup memadai Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas		
Nomor Responden	29		029		
Umur	(.6 Tahun		46		
Jenis Kelamin	1.)Laki-laki	2. Perempuan			
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4, D1-D3-D4 5.) S-1 6. S-2 ke Atas	5		
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 2 Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	2		

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA					
NAMA	: liberto	A Baifanu + HMD.			

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah 🗴 Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik & Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat   Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	<ul> <li>d. Sangat Cepat</li> <li>a. Mahal</li> <li>b. Cukup Murah</li> <li>c. Murah/Sangat murah</li> <li>dx Gratis/Tidak ada Biaya</li> </ul>
<b>5</b> .	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan 🔀 Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan x Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan a. Tidak memadai b. Cukup memadai Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik K. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)					
(Lingka	ri kode angka sesuai jawaban masyarakat/responder	Petugas				
Nomor Responden	030					
Umur		0 2				
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	2				
Pendidikan Terakhir	(1) SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas					
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	va <u>5</u>				

	II. DATA PEN	CACAL	H/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: liberto	A	Saitane. A. Md.	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	I
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	Jawaban a. Sulit b. Cukup Mudah Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik se Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu  a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan  a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Ø Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik Sangat Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)					
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas			
Nomor Responden	3.4		031			
Umur	4.5 Tahun		4 5			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan				
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 (5. )S-1 6. S-2 ke Atas	5			
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya				

	U. DATA PER	CACA	H/PENGUMPUL	. DATA	
NAMA	: Westo	A	Baitanu	· A 148 .	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	b. Cukup Mudah ≰ Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik g. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah dx Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan x Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai K. Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik  Sangat Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)					
	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responde	en) Petugas				
Nomor Responden	٣٠٠٠٠	032				
Umur	(-(-() Tahun	40				
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2.) Perempuan	2				
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5.S-1 3. SLTA 6.S-2 ke Atas	6				
Pekerjaan Utama	NS/TNI/Polri     Pelajar/Mahasisv     Segawai Swasta     Segawai Swasta     Segawai Swasta     Segawai Swasta     Segawai Swasta     Segawai Swasta     Segawai Swasta	wa				

	II. DATA PENCA	ACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: liberto	A Baitanu. A.Md	
		<u> </u>	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Investor.
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	b. Cukup Mudah ≰ Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik ≰ Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	d. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan  a. Tidak memadai b. Cukup memadai c/ Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik ⊠ Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)					
	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden	Petugas				
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Nomor Responden 23					
Umur	37. Tahun	37				
Jenis Kelamin	1. laki-laki 2. Perempuan					
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	5				
Pekerjaan Utama	1.)PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasisw 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	a I				

		II. DATA PEN	CACAI	1/PENGUMPUL	DATA	
NAMA	;	liberto	4	Baitanu	-A.M.S.	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah ≰. Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik K. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	Gratis/Tidak ada Biaya     Tidak Memuaskan     Cukup Memuaskan     Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  K. Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik X Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)				
	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas			
Nomor Responden	54	034			
Umur	/8Tahun				
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	②			
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 (3) SLTA 6. S-2 ke Atas	3			
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4.) Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	4			

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA							
: Gberso	4 - Baitan	A.nd.					

Jenis Layanan Yang Diterima:

NAMA

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah Ƙ Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik c Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah  G: Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan K. Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu x. Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan c. Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh		
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	35		035
Umur	ス3 Tahun		23
Jenis Kelamin	1) Łaki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	[2]
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	3

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA							
NAMA	: liberto	A	Bai fam	Amk				

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No_	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah 🗴 Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik  Saik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
<b>4</b> .	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Kemuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan  Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai ≰ Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik K Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh	
(Lingka	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/respond	den) Petugas
Nomor Responden	36	035
Umur	.20 Tahun	20
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2) Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahas 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	iswa 2

II. DATA	PENCACAH/PENGUMPUL DATA
<del></del>	

NAMA	:	Ciberdo	A	Saitanu A.Md

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a Sulit
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah dx' Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  y. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K. Baik b. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)				
(Lingkai	i kode angka sesuai jawabar	masyarakat/responden)	Petugas		
Nomor Responden	37		037		
Umur	2.4 Tahun		24		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan			
Pendidikan Terakhir	(1.)SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas			
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	3		

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA						
NAMA	:	Ciberto	A	Baifam. A. Ml.			

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah   Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah kt Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)					
(Lingker	ri kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas				
Umur	<u> </u>					
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2. Perempuan	2				
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4, D1-D3-D4 2. SLTP 5, S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	5				
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan					

# NAMA: Liberto A Baltanu - A.Md.

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	
	1	administratif untuk memperoleh pelayanan di	
	1	unit ini?	
2.	Prosedur	<u> </u>	d. Sangat Mudah
		Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			sc Baik
3.	Waktu Pelayanan	D	d. Sangat Baik
0.	viaktu Felayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
	i	Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	tx Cepat
4.	Biaya/Tarif		d. Sangat Cepat
₩.	Diaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
	:	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
<del></del>	5		★ Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/ibu sesuai dengan	b. Cukup Memuaskan
		Ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	Memuaskan
		_dengan harapan Bapak/Ibu?	d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
	:	pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	Mampu
		kepada Bapak/Ibu	d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Pelaksana Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	b. Cukun Ramah dan Sopan
		Bapak/ibu	Copan
			, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai
ĺ	1		b. Cukup memadai
			Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	d. Sangat Memadai
	pengaduan, saran	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik
	dan masukan		b. Cukup Baik
ļ		,	<b>⋉</b> Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### **INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN**

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
(Lingkar	ri kode angka sesuai jawab	an masyarakat/responden)	Petugas		
Nomor Responden	3.9		030		
Umur			21		
Jenis Kelamin	1.)Laki-laki	2. Perempuan			
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	(4) D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	4		
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawa	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya  an	2		

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA					
NAMA : (	liberto A	· Baitam, A.Md.				

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah dr. Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan   Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan c Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik s. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
(Lingka	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responde	en) Petugas			
Nomor Responden	46	040			
Umur					
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2.)Perempuan	[2]			
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 SLTP 5. S-1 SLTA 6. S-2 ke Atas	3			
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri (1. Pelajar/Mahasis 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	iwa #			

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA					
NAMA	: liberto	A	Baitman A.M.			

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a. Sulit
	-	yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	Mudah
		unit ini?	d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			Baik
			d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
	_	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	The second
		y and and an arm polayarian min	1
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	1
		polayanan aranc polayanan mi	i i i i i i i i i i i i i i i i i i i
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	Take add Blaya
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
	_	ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	b. Cukup Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	Memuaskan
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	a. Tidak Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	b. Kurang Mampu
	1	kepada Bapak/Ibu	<b>⋈</b> Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	d. Sangat mampu
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
		Bapak/ibu	b. Cukup Ramah dan Sopan
			Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana	d. Sangat Ramah dan Sopan
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai
	- , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	production young to social page unit layerian in	b. Cukup memadai
			Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	d. Sangat Memadai
-	pengaduan, saran	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	a. Tidak Baik
	dan masukan		b. Cukup Baik
		Tong we tweet 1111 i	Baik Baik
	<u> </u>		d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)					
(Lingkai	i kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Potugas			
Nomor Responden	4		Petugas  O 4 [			
Umur	/ <b>&amp;</b> Tahun					
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan				
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6S-2 ke Atas	[3]			
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	4 Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	4			

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

i			
NAMA	- ( N - 1	Α.	h \ (
1	: aperto	H	(Daile / 6.8)
L		٠,	Baifance. A.M.A.
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	h Culcus Models
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  K Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan ch. Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu  a. Tidak Ramah/Tidak Sopan  b. Cukup Ramah dan Sopan  K Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan  a. Tidak memadai b. Cukup memadai Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik B Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (	RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawabai	n masyarakat/responden)	
Nomor Responden	42		Petugas
Umur	30 Tahun		20
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2 Perempuan	刀
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	4
Pekerjaan Utama	(1) PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

	II. DATA PENCA	CAH	I/PENGUMPUL DATA	
NAMA	A >1		Batany. A.	 

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban a. Sulit
	ļ	yang narus dipenuhi baik teknis maunun	h Culare Marcal C
	ļ	auministratif untuk memperoleh pelayanan di	b. Cukup Mudah 除∕ Mudah
		_ unit int?	
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik
	· ·	diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			b. Cukup Baik by Baik
			d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b. Cukup Cepat
			_ \ <u>-</u>
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
	}	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	
			1 K
<b>5</b> .	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	A Gratis/Tidak ada Biaya a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan	b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	Keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	Mampu
7.	Do-Not	kepada Bapak/Ibu	d. Sangat mampu
<i>1</i> .	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	b. Cukup Ramah dan Sopan
	; 	Bapak/ibu	Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan		d. Sangat Ramah dan Sopan
<b>U</b> .		Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
			Memadai
9.	Popagagagagagagagagagagagagagagagagagagag		d. Sangat Memadai
<i>3</i> .	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan	a. Tidak Baik
	pengaduan, saran dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
ł	van masukan	ISVADAN INIV	⊗ Baik
		1	d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (R	ESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	43		043
Umur	2.5 Tahun		3 5
Jenis Kelamin	1 Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5: S-1 6. S-2 ke Atas	[3]
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	3

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA						
NAMA	: Ciberto	A	Baitany . A. md	1		

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah X Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan  x' Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)				
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden;	Petugas			
Nomor Responden	-44	0 4 4			
Umur	3.6 Tahun	36			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	2			
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4 D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	[4]			
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	a			

# NAMA: Liberto A Baitam. And.

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah d. Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (R	ESPONDEN)	Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	46		045
Umur 	3 8 Tahun		3 8
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 ⑤ S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	(1) PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

1			II. DATA PEN	CACA	H/PENGUMPUL DATA	
	NAMA	:	liberto	A	Baitrau - A. Md	,

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	a. Sulit
	1	administratif untuk memperoleh pelayanan di	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
		unit ini?	Mudah Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d. Sangat Mudah
		diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik
	1	and a disk layeriary hij;	b. Cukup Baik
			Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	d. Sangat Baik
		Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	a. Lambat/Lama
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b. Cukup Cepat
		- Sayanan yang ada di dilit pelayanan ini?	A. Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat
			a. Mahal
	<u>.</u>	dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Anakah hasil salaman um	X. Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
	Januarian		b. Cukup Memuaskan
	1	ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	▼ Memuaskan
6.	Kompetensi		d. Sangat Memuaskan
Ψ.	Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	· olunoalia i elayallali	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	🔉 Mampu
7.	Perilaku Pelaksana		d. Sangat mampu
•	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	· orayanan	dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	b, Cukup Ramah dan Sopan
		Dapanibu	战 Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Monurat Description	d Sangat Ramah dan Sopan
J.	prasarana pelayanan	Menurut Bapak/ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	Practicular pelayatiati	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
			o' Memadai
9.	Penanganan	D	d. Sangat Memadai
<i>3</i> .	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	pengaduan, saran dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
	dan masukan	layanan ini?	🔀 Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (R	RESPONDEN)	Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	46		046
Umur	3.2 Tahun		22
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	* Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	(4) D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	A
Pekerjaan Utama	Y PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

		I. DATA PENCA	CAH/PEN	IGUMPUL DATA	
NAMA	:	Liberto	A	Baitam. A. Md.	
				<del></del>	

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun	h Colombia
2.	Prosedur	unit ini?	Mudah
		Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik ≱? Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat & Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	d. Gratis/Tidak ada Biaya a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan d. Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	<ul> <li>d. Sangat mampu</li> <li>a. Tidak Ramah/Tidak Sopan</li> <li>b. Cukup Ramah dan Sopan</li> <li>Ramah dan Sopan</li> </ul>
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	<ul><li>d. Sangat Ramah dan Sopan</li><li>a. Tidak memadai</li><li>b. Cukup memadai</li><li>Memadai</li></ul>
Э.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik & Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

_	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/respon	den) Petugas			
Nomor Responden	47	047			
Umur	35 Tahun	3 5			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	2			
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4, D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	[5]			
Pekerjaan Utama	(1) PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahas 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	siswa			

		II. DATA PENC	<u> ACAH</u>	PENGUMPUL D	DATA	
NAMA	:	Liberto	A	Bai tavu	· A · MA	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a. Sulit
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	x∵ Mudah
		unit ini?	d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
	:	diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			😿 Baik
			d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
	1	Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	🕱. Cepat
			d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
	1	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	Murah/Sangat murah
			d. Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	★ Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	⊗ Mampu
		kepada Bapak/Ibu	d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	b. Cukup Ramah dan Sopan
		Bapak/ibu	Ramah dan Sopan
_			d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
			≰. Memadai
	D		d. Sangat Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	pengaduan, saran	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
	dan masukan	layanan ini?	⊁ Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	_
Nomor Responden	168	Petugas
Umur	100	O4P
	A & Tahun	A 8
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1 SD Kebawah 4 D1-D3-D4	
- endidikan Teraknir	2. SLTP (5.) S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa	<del></del>
	Degawai Swasta     S. Lainnya     Wiraswasta/Usahawan	

ı			DATA PENCAC	AH/PE	NGUMPUL DATA
Ì	NAMA				Baitanu. A. md.
		_			<del></del>

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Dortonya	
1.	Persyaratan	Pertanyaan Bagaimana pendenat and the second	Jawaban
	]	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a. Sulit
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
	<b>1</b>	administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	✓ Mudah
2.	Prosedur		d. Sangat Mudah
	1.000441	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
	1	diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			⊗ Baik
3.	Waktu Pelayanan		d. Sangat Baik
<b>J</b> .	waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
	1	uiperiukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
	1	Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	Cepat
4	Diam. 5		1 /
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	
	1	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	i - Canap maran
		, postajunan mir	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	Gratis/Tidak ada Biaya
Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	á Tidak Memuaskan	
	İ	ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	b. Cukup Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	Memuaskan
3.	Kompetensi	D	d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	a. Tidak Mampu
	-	pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	b Kurang Mampu
		kepada Bapak/Ibu	✓ Mampu
<u>'.                                    </u>	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikan potugos/s-a	d. Sangat mampu
i	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
į		Banak/ihu kepada	b. Cukup Ramah dan Sopan
		·	💢 Ramah dan Sopan
	Sarana dan	Menurut Ranak/lbu bassississississississississississississi	d. Sangat Ramah dan Sopan
	prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	- p-rayanal	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b, Cukup memadai
1	Ì	<u> </u>	Memadai
. 1	Penanganan		d. Sangat Memadai
ļ	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	dan masukan	sarah dari masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
- 1	maoundii	ravanan ini z	Baik
		1.2	d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh							
(Lingkari	(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)							
Nomor Responden	.49		<b>49</b>					
Umur	3.9 Tahun	39						
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan						
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 (5) S-1 6. S-2 ke Atas	[5]					
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	<ol> <li>Pelajar/Mahasiswa</li> <li>Lainnya</li> </ol>	2					

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	:	Liberto	A	Baitanu	·A·Ml·	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah eX Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik o Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah p≰ Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu cx Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan c Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai cX Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik k Baik d Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (R	ESPONDEN)	Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	-50		050
Umur	(/-) Tahun		47
Jenis Kelamin	1.) Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	I
Pekerjaan Utama	(1) PNS/TNI/Poiri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	7

		II. DATA PENCA	CAH/P	ENGUMPUL DATA		
NAMA	:	Ciburto	A	Baitanu.	A.md	,

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	lah
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	b. Cukup Mudah 🗶 Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik g. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan a. Tidak memadai b. Cukup memadai Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT	( RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawab	an masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	.5(		300
Umur	55 Tahun		55
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 ★ S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	<ol> <li>Pelajar/Mahasiswa</li> <li>Lainnya</li> </ol>	

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA : Liberto A	Baitan. A.Md.
------------------	---------------

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah 🖋 Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d: Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik Saik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai  c. Memadai  d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  A Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

1	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	Diisi Oleh
	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	.52	052
Umur	Y.O Tahun	70
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2 Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6,S-2 ke Atas	9
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	7

	II. DATA PENCA	CAH/PE	NGUMPUL DATA	
NAMA	: Ciberto	A	Baitanu.	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	lavesh s
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik  X Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu  a. Tidak Ramah/Tidak Sopan  b. Cukup Ramah dan Sopan  Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan a. Tidak memadai b. Cukup memadai Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( P		Diisi Oleh
(Lingka Nomor Responden	ri kode angka sesuai jawabar	masyarakat/responden)	Petugas
Umur	5.5 Tahun		053
Jenis Kelamin	Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 ★S-1	[5]
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	6. S-2 ke Atas 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	1

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

		CACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	1.1		
<u> </u>	Liberto	A. Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Dortonyour	
1.	Persyaratan	Pertanyaan Bagaimana pondonat	Jawaban
		Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a. Sulit
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
	1	administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	e. Mudah
2.	Prosedur		d: Sangat Mudah
		Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
	ł	diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
	:		c. Baik
3.	Waktu Balan		d. Sangat Baik
<b>J</b> .	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
	!	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proson	
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	
			Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	a. Mahal
	[	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	b. Cukup Murah
		ar arme polayariari iiii;	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	b. Cukup Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	Memuaskan
6.	Kompetensi	Docai	d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	keahlian keterampilan dan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
ł		keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Raggimana cilian	d. Sangat mampu
İ	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
1	· .	dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	b. Cukup Ramah dan Sopan
- }		Suparvibu	Ramah dan Sopan
B	Sarana dan	<u></u>	d. Sangat Ramah dan Sopan
- ·	prasarana pelayanan	Menurut Bapak/ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	F Pelayallall		Cukup memadai
	ļ	"	c. Memadai
<b>)</b> .	Penanganar		d. Sangat Memadai
<i>)</i> .	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan	a. Tidak Baik
ļ	pengaduan, saran	- saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit 📗	b. Cukup Baik
	dan masukan	layanan ini?	€. Baik
ſ	1	<i>&gt;</i>	d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)		
(Lingkan	kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas	
Nomor Responden	54	954	
Umur	Tahun	48	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	s	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	2	

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
N	IAMA	:	Liberto	A-Baitanu

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah  ≫≾ Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K. Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah sk Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan c. Memuaskan x Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Saik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/respond	den) Petugas
Nomor Responden	55	० जु
Umur		7 2
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	[2]
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah	5
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasi 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	iswa

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	: Liberto	A-Baitanu

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan		Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a.	Sulit
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b.	Cukup Mudah
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	×.	
		unit ini?	d.	Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a.	Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b.	Cukup Baik
			<b>X</b>	Baik
			d.	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a.	Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b.	Cukup Cepat
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	C.	Cepat
			8	Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a.	Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b.	Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	C.	Murah/Sangat murah
			X	Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a.	Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	b.	Cukup Memuaskan
			×	Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	ď.	Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a.	Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b.	Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	<b>X</b>	Mampu
		kepada Bapak/lbu	d.	Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a.	Tidak Ramah/Tidak Sopan
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	b.	Cukup Ramah dan Sopan
		Bapak/ibu	C.	Ramah dan Sopan
			<b>X</b>	Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a.	Tidak memadai
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b.	Cukup memadai
			×	Memadai
	8		á.	Sangat Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a.	Tidak Baik
	pengaduan, saran	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b.	Cukup Baik
	dan masukan	layanan ini?	φĆ	Baik
			ď.	Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)				
(Lingkari	kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas		
Nomor Responden	5.6		056		
Umur	5.6 Tahun		36		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	2		
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	(4,701-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	例		
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 2 Pegawai Swasta 3 Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	72		

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

I					
	NAMA	:	Liberto	A. Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun	a. Sulit
		administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	b. Cukup Mudah s< Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik
		and a different life:	b. Cukup Baik S∠ Baik
			d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	Cepat
		, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
			Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	b. Cukup Memuaskan
	į	ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	★ Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	
		kepada Bapak/Ibu	d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	b. Cukup Ramah dan Sopan
		Bapak/ibu	c. Ramah dan Sopan
	6		🔀 Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
			¥ Memadai
9.	Denanganan	Pagaimana	d. Sangat Memadai
<b>ʊ</b> .	Penanganan pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
	van masukan	ावप्रवास्ति ॥॥ <i>१</i>	Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban masyarakat/respondei	n) B-4
Nomor Responden	57	Petugas
Umur		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP (5) S-1 3. SLTA 8.2 No. 24 No.	
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasisw 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	j L

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: Libertu A-Baltanu	

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Portonico	
1.	Persyaratan	Pertanyaan Banaimana pendanat and t	Jawaban
		Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a. Sulit
	1	yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
		administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	
2.	Prosedur		d. Sangat Mudah
		Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			₩ Baik
3.	Waktu Pelayanan	Desire	d. Sangat Baik
		Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		uiperiukan untuk menyelesaikan seluruh propos	b. Cukup Cepat
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	★ Cepat
4.	Biaya/Tarif		d. Sangat Cepat
• •	- ayar lalif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
	1	dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
	F	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	C. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi		- www.woungatinuian
V.		Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	Gratis/Tidak ada Biaya a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	Tuiteliitta Olen Banak/ihii eecusi doogo i	b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetankan serta secusi l	c, Memuaskan
6.	Va	dengan narapan Bapak/Ibu?	Sanget Manual
O.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	
		pegawai/pelugas dalam memberikan nelayanan l	The state of the s
<del>-</del> -	B9-1	rehada pabak/ibu	Mampu
<i>1</i> . [	Perilaku Pelaksana	Kadalmana aikan	d. Sangat mampu
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kenada	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
J		Ranak/ihu	b. Cukup Ramah dan Sopan
			Raman dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	c. Ramah dan Sopan Sangat Ramah dan Sopan a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan	Plasalana vang tersedia pada unit lawasas :	
ľ	J		b. Cukup memadai
			<b>⋉</b> Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses personas	d. Sangat Memadai
1	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
ĺ	dan masukan	aavanan into	b. Cukup Baik
-		injustibilities	🔀 Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawaban masyarakat/responde	en)
Nomor Responden	5.8	Petugas
Umur	<del></del>	058
		410
Jenis Kelamin	1. Laki-laki (2) Persona	
<del></del> _		김
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4	
	C3 SLTA 6 S-2 kg Atos	[3]
ekerjaan Utama	2 Pelajar/Mahasisy	wa
	S. Hainnya     S. Lainnya     S. Wiraswasta/Usahawan	9

	II. DATA PEN	ICACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	1.1	A. Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Po-to	
1.	Persyaratan	Pertanyaan Bagaimana pendanah	Jawaban
	-	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	
		Traing Hailes albenting hair tokais	b. Cukup Mudah
		administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	Mudah
2.	Prosedur		d. Sangat Mudah
	1.000441	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
	1	diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
	ł		b: Cukup baik   y≰ Baik
3.	Wokt. D.L.		
J.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	- gat bank
	}	diperlukan untuk menyelesaikan soluruh mana	a. Lambat/Lama
	ł :	Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b. Cukup Cepat
		- The policy and in the	\$∠ Cepat
<b>4</b> .	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	a. Mahal
	1	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	b. Cukup Murah
		pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
<b>5</b> .	Produk spesifikasi	Anakah hasil neleve	★ Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dangan	a. Tidak Memuaskan
			b. Cukup Memuaskan
	:	ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	✓ Memuaskan
6.	Kompetensi	Pogoine - /	d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
Í	- Ciayanan	Rediliali, Kelerampilan dan pengalaman)	b. Kurang Mampu
1		Pogawan pelugas dalam memberikan pelayanan 19	Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	repada Bapak/IDU	d. Sangat mampu
·	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sonan
1	i viayanan	dalam memberikan pelayanan kenada l	The state of the s
- 1	İ	Banak/ihii	
_ +			Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	and real and all applying
- 1	prasarana pelayanan	Pigodidiid valid tersedia nada unit lavanan ili.	a. Tidak memadai
ĺ	Į	· ·	b. Cukup memadai
		17	≰ Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses popaga-	d. Sangat Memadai
- 1	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	dan masukan	lavanan iniz	b. Cukup Baik
- 1		Toyonan III!	メ Baik
		<del></del>	d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	Diisi Oleh
	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responde	en) Petugas
Nomor Responden	··· <b>5</b> · <b>6</b> ·····	0 जि
Umur		45
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2 Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4 D1-D3-D4 2. SLTP 5 S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	[3]
Pekerjaan Utama	(1) PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasis 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	wa

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

				TOOM OF DATA	
İ	NAMA	:	liberto	A Baitans	1
					1

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban a. Sulit
	-	yang narus dipenuhi baik teknis maunun	b. Cukup Mudah
		auministratif untuk memperoleh pelayanan di	
2.	Prosedur	unit ini?	d. Sangat Mudah
۷.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			y⊈ Baik
3	Waktu Pelayanan	D	d. Sangat Baik
J.	waktu relayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	🕱 Cepat
4.	Biaya/Tarif	Pagaimana involution in	d. Sangat Cepat
••	Sidya, rain	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Anakah hasil nolayanan wasa dibadi	
	Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
		diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	b. Cukup Memuaskan
	1	dengan harapan Bapak/Ibu?	Memuaskan
6.	Kompetensi		d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	a. Tidak Mampu
	_		b. Kurang Mampu Mampu
		kepada Bapak/Ibu	Y
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	d. Sangat mampu  a. Tidak Ramah/Tidak Sonan
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	<ul><li>a. Tidak Ramah/Tidak Sopan</li><li>b. Cukup Ramah dan Sopan</li></ul>
		Bapak/ibu	Ramah dan Sopan
			d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
		·	≫ Memadai
	Damasa		d. Sangat Memadai
€.	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan	a. Tidak Baik
	pengaduan, saran dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
	vaii iliasukäli	(2)/2020 in/2	<b>≫</b> Baik
		,	d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT	( RESPONDEN)	Diisi Oleh
	i kode angka sesuai jawal	ban masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	b0		064
Umur	.56 Tahun		56
Jenis Kelamin	⊀ Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3, SLTA	4. D1-D3-D4 5-S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	4/ PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya  an	

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: Liberto A. Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	A Sangat Mudah  a. Tidak Baik  b. Cukup Baik  c. Baik  x Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah  K. Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan c. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu de Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan c. Ramah dan Sopan X Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai c. Memadai Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c., Baik p. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingka	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/respond	den) Petugas
Nomor Responden	61	OCV
Umur		4 8
Jenis Kelamin	Laki-laki	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5 S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	J
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasi 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	swa

II. DATA	PENCACAH/PENGUMPUL	ATA
	· · CIIOAOAIBEENGUMPUL L	JAIA

NAMA	: Liberto	Α.	Baitanu
------	-----------	----	---------

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	Gratis/Tidak ada Biaya     Tidak Memuaskan     Cukup Memuaskan     Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	Sangat Memuaskan     Tidak Mampu     Kurang Mampu     Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu  a. Tidak Ramah/Tidak Sopan  b. Cukup Ramah dan Sopan  Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan  a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (1	RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawabar	n masyarakat/responden)	
Nomor Responden	62		Petugas
Umur			060
	····Y ································		型图
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	2
Pondidita T	SD Kebawah	A. D1-D3-D4	
Pendidikan Terakhir	2. SLTP 3. SLTA	(5) S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	1) PNS/TNI/Polri	Pelajar/Mahasiswa	<del></del>
- Ctarria	Z. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	5. Lainnya	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA
----------------------------------

		TAT ENCE	CAMP	ENGUMPUL DATA	
NAMA	: Lil	perto	A.	13 aitanu	
		<del></del>		<del></del>	 

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	1
	:	administratif untuk memperoleh pelayanan di	- Fire and and
	<u> </u>	unit ini?	1 /
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d. Sangat Mudah
		diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik
		an and tayonan an	b. Cukup Baik
			9≮ Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	d. Sangat Baik
		diperlukan untuk menyelasaikan ayang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b. Cukup Cepat
		yong ada di unit pelayanan ini?	Cepat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif	d. Sangat Cepat
	_	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	b. Cukup Murah
		pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Anakah hasil polovoran	
	Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
	•		b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	✓ Memuaskan
6.	Kompetensi	Description	d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan		a. Tidak Mampu
	, a sa <b>y</b> a sa <b>y</b>	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
ł		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	🗶 Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Luchaga pahawing	d. Sangat mampu
1	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
ł	-	Banak/ihu kepada	b. Cukup Ramah dan Sopan
		- apaiviou	🗴 Ramah dan Sopan
8	Sarana dan	L	d. Sangat Ramah dan Sopan
1	prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
1			🗶 Memadai
9.	Penanganan	Raggimana	d. Sangat Memadai
·	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	dan masukan	- Salah dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
- 1		layanan ini?	X Baik
		1/	d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)	Díisi Oleh
	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	6.3	965
Umur		96
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2 Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5 S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

	NAMA	: liberto	A. Baitanu
l			p - 1700 (0/10

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	1	1
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a.	<b>Jawaban</b> Sulit
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b.	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	1	Cukup Mudah
		unit ini?	d.	Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a.	Sangat Mudah Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b.	
		]	<b>y</b> .	Cukup Baik Baik
	<u> </u>		d.	
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a.	Sangat Baik Lambat/Lama
	_	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses		
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b.	Cukup Cepat Cepat
	<u>                                     </u>	) o o o o o o o o o o o o o o o o o o o	d.	•
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a.	Sangat Cepat Mahal
	•	dikenakan kepada penerima layanan untuk	b.	Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	C.	Murah/Sangat murah
			bk^	Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a.	Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	b.	Cukup Memuaskan
	:	ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	<b>X</b>	Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	d.	Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a.	Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b.	Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	C.	Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	kepada Bapak/Ibu	XI.	Sangat mampu
7.		Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a.	Tidak Ramah/Tidak Sopan
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	b.	Cukup Ramah dan Sopan
		Bapak/ibu	C.	Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Manual D. 188	<b>X</b> _	Sangat Ramah dan Sopan
V.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana	a.	Tidak memadai
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b.	Cukup memadai
			C.	Memadai
9.	Penanganan	Pagaimana		Sangat Memadai
٥.	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,		Tidak Baik
i	dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?		Cukup Baik
	aounan	iayanan iin ;	•	Baik
			àr.	Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (R	ESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingkai	i kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	69		064
Umur	46 Tahun		40
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	X Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 & S-1 6. S-2 ke Atas	E]
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	: Liberto A. Baitano	_
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	lawahan
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	💢 Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah X Gratis/Tidak ada Biaya
<b>5</b> .	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan Cukup Memuaskan C. Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan  a. Tidak memadai  b. Cukup memadai  c. Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	··6·5·····		065
Umur	4Tahun		四口
Jenis Kelamin	Laki-laki	2. Perempuan	1
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	<ol> <li>Pelajar/Mahasiswa</li> <li>Lainnya</li> </ol>	

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA				
NAMA	: Liberto A. Bajtanu				

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

Ruang Lingkup syaratan sedur tu Pelayanan	Pertanyaan  Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?  Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?  Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	b Culcum Ma. 1 4
tu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang adada di unit hin?  Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b. Cukup Mudah Mudah d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik Eaik d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
tu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	Mudah d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik Eaik d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
tu Pelayanan	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?  Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat cepat d. Sangat Cepat
tu Pelayanan	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?  Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
tu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	Baik d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
a/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	Cepat d. Sangat Cepat
a/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	Cepat d. Sangat Cepat
a/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	
en i dili	bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	
		u. Wallal
	dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
luk spesifikasi		Gratis/Tidak ada Biaya
luk spesifikasi s Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a. Tidak Memuaskan
s relayanan	diterima olen Bapak/lbu sesuai dengan	b. Cukup Memuaskan
	ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	Memuaskan
4	dengan narapan Bapak/Ibu?	d. Sangat Memuaskan
	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
ksana Pelayanan	Keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
	pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	Mampu
-l D	kepada Bapak/Ibu	d. Sangat mampu
	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
anan	dalam memberikan pelayanan kepada l	b. Cukup Ramah dan Sopan
	Bapak/ibu	Ramah dan Sopan
	<u> </u>	d. Sangat Ramah dan Sopan
	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
ırana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	Cukup memadai
	. ,	c. Memadai
	Bagaimana proses penanganan pengaduan	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik
aduan cores i	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di upit	
	i lavanan iniz	- map want
nasukan	i confirmation with	🔀 Baik
	petensi ksana Pelayanan aku Pelaksana ranan na dan Irana pelayanan nganan nganan nasukan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu  Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu  Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini  Maganan  Bagaimana pelayanan  Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini  Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutang di unit



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)			Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	66		066
Umur	33 Tahun		3 3
Jenis Kelamin	Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	: Liberto A. Baitanu	7
-		-

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun daministratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?  Prosedur  Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?  Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan harapan Bapak/lbu Sangat Memuaskan Sangat Memuaskan Sangat Memuaskan belayanan belayanan dengalaman kepada Bapak/lbu dengalaman kepada Bapak/lbu dengalaman kepada Bapak/lbu dengalaman kepada Bapak/lbu dengalaman kepada Bapak/lbu dengalaman kepada Bapak/lbu dengalaman kepada dengan hetentuan yang telah ditetapkan pelayanan belayanan kepada Bapak/lbu dengalaman kepada dengan hetentuan yang telah ditetapkan pelayanan kepada dengan hetentuan yang telah ditetapkan pelayanan kepada dengan hetentuan yang telah ditetapkan pelayanan kepada dengan hetentuan yang telah ditetapka	No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	<b>T</b>	Jawaban
Sangat Mudah   Sang	1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	-	
administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?  2. Prosedur  Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?  Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  4. Biaya/Tarif  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?  5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan  Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan hetentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan herapan pegawaipetugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu sesuai dengan herapan berapada bapak/lbu sesuai dengan berapada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu sesuai dengan herapan berapada bapak/lbu sesuai dengan herapan berapada bapak/lbu sesuai dengan herapan berapada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada bapak/lbu sesuai dengan herapan berapada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada bapak/lbu sesuai dengan herapan berapada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada bapak/lbu sesuai dengan herapan berapak/lbu sesuai dengan herapan berapak/lbu sesuai dengan berapak/lbu sesuai dengan herapak/lbu sesuai dengan herapak/lbu sesuai dengan berapak/lbu sesuai dengan berapak/lbu sesuai dengan berapak/lbu sesuai		ļ	yang harus dipenuhi baik teknis maunun		
Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?			administratif untuk memperoleh pelayanan di	1	
Bagaimana prosedur/flata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?  Bagaimana prosedur/flata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?  Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diberlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?  Apakah hasif pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan harapan Bapak/lbu sesuai dengan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Mampu b. Kurang Mampu b. Kurang Mampu b. Kurang Mampu b. Kurang Mampu b. Kurang Mampu b. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat mambu b. Cukup Ramah dan Sopan p. Sangat Ramah dan Sopan p. Sangat Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan d. Sangat Memadai b. Cukup memadai d. Sangat Memada		}	unit ini?		
Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?   Sangat Baik	2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang		
3. Waktu Pelayanan Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  4. Biaya/Tarif Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan untuk memperoleh pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?  6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan Pelayanan kepada Bapak/lbu?  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana kemampuan (pengetahuan kepada Bapak/lbu Sangat Memuaskan bagawa/ipetugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu Bagaimana kepada Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan pasarana yang tersedia pada unit layanan ini  8. Sarana dan prasarana pelayanan Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan saran dan masukan saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?		1	diada di unit lavanan ini?		
Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?   a. Lambat/Lama Cukup Cepat Cepat Sangat Cepat			,		
Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  4. Biaya/Tarif  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?  5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan  Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu  Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan  Pelayanan  Pelayanan  Pelayanan  Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diberikan dan diterifatau biaya yang a Mahal b. Cukup Murah  C. Wurah/Sangat murah  C. Wurah/Sangat murah  D. Cukup Memuaskan  D. Cukup Memadai				<i>&gt;</i> \	
diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  4. Biaya/Tarif  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?  5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan  Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?  6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan  Pelaksana Pelayanan  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan  Pelayanan  Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu  Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu  Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu  Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan  Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  b. Cukup Memuaskan  Cukup Memuaskan  b. Cukup Memuaskan  b. Cukup Memuaskan  b. Cukup Memuaskan  b. Cukup Memuaskan  b. Cukup Memuaskan  b. Cukup Memuaskan  b. Cukup Memuaskan  b. Cukup Memuaskan  b. Cukup Memuaskan  b. Cukup Memuaskan  c. Tidak Ramah/Tidak Sopan  c. Cukup Ramah dan Sopan  c. Cukup Ramah dan Sopan  d. Sarana dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu nelayanan yang	<del> </del>	
Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?  Biaya/Tarif  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan untuk memperoleh pelayanan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?  Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan harapan Bapak/lbu?  Kompetensi Pelaksana Pelayanan Pelaksana Pelayanan Pelaksana Pelayanan  Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu  Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu  Sangat Memuaskan  Tidak Mampu Mampu Sangat Memuaskan  Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Cukup Ramah dan Sopan Cukup Ramah dan Sopan Cukup Ramah dan Sopan Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Cukup Ramah dan Sopan Cukup Ramah dan Sopan Tidak Ramah/Tidak Mampu Cukup Ramah dan Sopan Cukup Ramah dan Sopan Tidak Ramah/Tidak Mampu Cukup Ramah dan Sopan Cukup Ramah dan Sopan Tidak Ramah/Tidak Mampu Cukup Ramah dan Sopan Cukup Mampu Cukup Ramah dan Sopan Tidak Ramah/Tidak Mampu Cukup Ramah dan Sopan Cukup Mampu Mampu Cukup Ramah dan Sopan Tidak Ramah/Tidak Mampu Cukup Ramah dan Sopan Cukup Mampu Cukup Ramah dan Sopan Tidak Mamabu Cukup Mampu Cukup Ramah dan Sopan Tidak Mamabu Cukup Mampu Cukup Mampu Cukup Ramah dan Sopan Tidak Baik			diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	1	
Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?  5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang tetah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?  6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu  8. Sarana dan prasarana pelayanan Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini  9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan saran dan masukan saran dan masukan saran dan masukan saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  Sangat Cepat  a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah b. Cukup Memuaskan c. Tidak Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Sangat Memuaskan b. Cukup Ramah dan Sopan c. Tidak Mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu c. Tidak Ramah/Tidak Sopan c. Cukup Ramah dan Sopan c. Cukup Ramah dan Sopan c. Cukup Ramah dan Sopan c. Tidak Memadai d. Sangat Ramah dan Sopan c. Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memada			Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	1	
Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?  Produk spesifikasi Jenis Pelayanan  Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?  Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu  Perilaku Pelaksana Pelayanan  Pelayanan  Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu  Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan prasarana yang tersedia pada unit layanan ini  Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikerikan belayanan untuk Murah/Sangat murah b. Cukup Memuaskan b. Cukup Memuaskan b. Cukup Mampu b. Kurang Mampu b. Kurang Mampu b. Kurang Mampu b. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan d. Tidak memadai c. Memadai d. Sangat M			, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,		•
dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?  5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?  6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu  8. Sarana dan prasarana pelayanan Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  b. Cukup Memuaskan a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan wa. Tidak Mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat mampu d. Sangat Ramah dan Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan wa. Tidak memadai c. Cukup memadai d. Sangat Memuaskan d. Sangat Memuaskan d. Sangat Memuaskan d. Tidak Mampu d. Sangat Memuaskan d. Tidak Mampu d. Sangat mampu d. Sangat	4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	/	
5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan  Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?  6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan  Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu  Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu  8. Sarana dan prasarana pelayanan  Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan  Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan  Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  C. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya  a. Tidak Memuaskan  Cukup Memuaskan  Tidak Mampu Kurang Mampu Mampu Sangat mampu Sangat Memuaskan  Tidak Ramah/Tidak Sopan Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan Cukup Ramah dan Sopan			dikenakan kepada penerima layanan untuk	_	
5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu? 6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu  8. Sarana dan prasarana pelayanan Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan dan garatikan dan garak/Ibu sesuai dengan kemanasukan bu Cukup Memuaskan an Tidak Mampu do Sangat Mampu do Sangat mampu an Tidak Ramah/Tidak Sopan bu Cukup Ramah dan Sopan an Tidak memadai cukup Memadai do Sangat Memadai an Tidak Baik bu Cukup Baik Baik			memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?		
Apakan nasii pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?  6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu  8. Sarana dan prasarana pelayanan Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini  9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan saran dan masukan Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  Apakan nasil pelayanan dengadiberikan dan dengan hasakan dengadi dengan harapan Bagaimana kemampuan (pengetahuan, saran dan memberikan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?			t i i i i i i i i i i i i i i i i i i i		Crotic (Tidals and Dis
diterima oleh Bapak/ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/ibu?  6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu  8. Sarana dan prasarana pelayanan Menurut Bapak/ibu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan saran dan masukan saran dan masukan bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  b. Cukup Memuaskan Memuaskan bangaimana pengaduan, saran den marapan bagaimana pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	5	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	_	Tidak Marausalusa
ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?  6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan bapak/ibu  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu  8. Sarana dan prasarana pelayanan Menurut Bapak/ibu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan prasarana yang tersedia pada unit layanan ini  9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan saran dan masukan saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  Kompetensi Memuaskan Sangat Memuaskan  Bagaimana kemampuan (pengetahuan, sarana pelayanan) para pelayanan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?		Jenis Pelayanan			
6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu  7. Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu  8. Sarana dan prasarana pelayanan Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  b. Kurang Mampu Mampu Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Bagaimana kondisi sarana a. Tidak memadai Cukup memadai c. Memadai Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik				,	
Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu  Perilaku Pelaksana Pelayanan  Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada dalam memberikan pelayanan kepada b. Cukup Ramah dan Sopan Cukup Ramah dan Sopan Sangat Ramah Sangat Ramah Sangat Ramah dan Sopan Sangat Ramah Sangat Ramah Sangat Ramah Sangat Ramah Sangat Ramah Sangat Ramah Sangat Ramah Sangat Ramah Sangat Ramah Sangat Ramah Sangat Ramah Sa		<u> </u>	dengan harapan Bapak/ibu?	X-	
Pelaksana Pelayanan   keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu   Sangat mampu   Sangat mam	6.	Kompetensi			Tidak Mama
Perilaku Pelaksana Pelayanan  8. Sarana dan prasarana pelayanan pelayanan pengaduan, benadaan dan masukan  9. Penanganan Bagaimana pelayanan pengaduan, dan masukan benada pelayanan pengaduan, dan masukan benada b		Pelaksana Pelayanan			
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu  8. Sarana dan prasarana pelayanan Menurut Bapak/ibu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan Pengaduan, saran dan masukan Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  d. Sangat mampu  a. Tidak Ramah/Tidak Sopan Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan di. Sangat Ramah dan Sopan di. Sangat Ramah dan Sopan di. Sangat Ramah dan Sopan di. Sangat Memadai di. Sangat M		_			
Perilaku Pelaksana Pelayanan  Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan Sangat Ra			kepada Bapak/Ibu		
8. Sarana dan prasarana pelayanan dan prasarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan dan masukan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan dan Sangat Ramah dan Sopan dan Sangat Ramah dan Sopan dan Sangat Ramah dan Sopan Sangat Ramah dan Sopan dan Sangat Ramah dan Sopan Sangat Ramah dan Sopan Sangat Ramah dan Sopan dan Sangat Ramah dan Sopan	7.				Tidak Remah/Tidak Canas
Bapak/ibu  8. Sarana dan prasarana pelayanan  9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  Bapak/ibu  Bapak/ibu  Bapak/ibu  Bapak/ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini  Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?		Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kenada		Cukun Pomob dan Conse
8. Sarana dan prasarana pelayanan Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana pelayanan prasarana yang tersedia pada unit layanan ini Cukup memadai d. Sangat Memadai d. Sangat Memadai d. Sangat Memadai d. Sangat Memadai d. Sangat Memadai d. Sangat Memadai d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik baik baik		1	Panakihu		Pamah dan Sanan
prasarana pelayanan  Penanganan  Penanganan  pengaduan, saran dan masukan  Menurut Bapak/ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini  Dengaduan, saran dan masukan  Menurut Bapak/ibu bagaimana kondisi sarana prasarana kondisi sarana a. Tidak memadai c. Memadai d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik b. Cukup Baik Baik			•	ζ.	Sangat Damoh dan Canan
9. Penanganan penaganan penaganan pengaduan, pengaduan, dan masukan pengadua	8.	Sarana dan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana		Tidak memadai
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  C. Memadai d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik		prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini		
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?  d. Sangat Memadai  a. Tidak Baik b. Cukup Baik K Baik					
pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?					
dan masukan saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit b. Cukup Baik layanan ini?	9.		Bagaimana proses penanganan pengaduan	<u>u.</u>	Tidak Raik
dan masukan   layanan ini?			saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit		i i
► Daik		dan masukan	layanan ini?		



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)			Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	6.7		OGF
Umur	X Tahun		3 8
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	[]
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 %- S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

# NAMA: Liberto A. Bajtanu

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	Jawaban a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	X Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c. Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	x. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah d. Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan X Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan & Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawaba	n masyarakat/responden)	Petugas
Umur	30 Tahun		36
Jenis Kelamin	<b>X</b> Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP ✓ SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawar	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	3

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	: Liberto	A. Baitanu
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	ial
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban a. Sulit
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	c. Mudah
		unit ini?	Sangat Mudah
<b>2</b> .	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
	1		c. Baik
			🛪 Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
	<u> </u>	Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	c. Cepat
			Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
			☆ Gratis/Tidak ada Biaya
5	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	c. Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	c. Mampu
		kepada Bapak/Ibu	Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	b. Cukup Ramah dan Sopan
			Ramah dan Sopan
			d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
	i		
			d. Sangat Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	pengaduan, saran	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
	dan masukan	layanan ini?	& Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT	( RESPONDEN)	Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawat	oan masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	6.g		069
Umur	45 Tahun		90
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	<b>⋞</b> Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4 D1-D3-D4 ★ S-1 6. S-2 ke Atas	回
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawa	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya an	7

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

I	NAMA	: liberto	A. Baitanu	
•		<del></del>		

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	a. Sulit
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	b. Cukup Mudah
	•	unit ini?	Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d. Sangat Mudah
		diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik
		and an arm tayarran trip	b. Cukup Baik
			<b>★</b> Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	d. Sangat Baik
		Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	∼ Cepat
4.	Biaya/Tarif	Raggimana ismlah 4 16	d. Sangat Cepat
		Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
	į	dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Ameliah tani	Gratis/Tidak ada Biaya
•	Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Banak/Ibu sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
	Johns   Glayanan	The state of the second control of the secon	b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	<b>火</b> ⁴ Memuaskan
6.	Kompetensi		d. Sangat Memuaskan
٥.	Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	- Olekisaria i elayariari	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	c. Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	kepada Bapak/Ibu	Sangat mampu
٠.	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a Tidak Ramah/Tidak Sopan
	i ciayanan	manipolitari pelayariari kebaba i	b Cukup Ramah dan Sopan
		Bapak/ibu	X Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan		d` Sangat Ramah dan Sopan
J.		Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	💢 Cukup memadai
			c' Memadai
9.	Bananana		d. Sangat Memadai
<b>J</b> .	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	pengaduan, saran dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
		lavanan ini?	<b>x</b> ∕ Baik
i			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (R	·	Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Umur	10 Tahun		90
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	<b>X</b> Perempuan	T P
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 X. S-1	5
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	6. S-2 ke Atas 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

ſ	1	
1	NAMA	
ı	CALABATA	: Liberto A. Baitanu
Ļ		A-134174NU

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No_	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	b. Cukup Mudah c. Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	xt Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c. Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah sd. Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan     b. Cukup Memuaskan     c. Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	Sangat Memuaskan  a. Tidak Mampu  b. Kurang Mampu  c. Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai Cukup memadai c. Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)		Diisi Oleh	
(Lingkari	i kode angka sesuai jawab	an masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	74		
Umur	42 Tahun		72
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	[2]
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawa	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya an	7

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

1			
	NAMA	: Liberto A. Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	<ul> <li>a. Tidak Baik</li> <li>b. Cukup Baik</li> <li>x Baik</li> <li>d. Sangat Baik</li> </ul>
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tídak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik K Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh	
(Lingkar	kode angka sesuai jawaban m	asyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	7.2		072
Umur	30 .: Tahun		38
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 <b>5.</b> S-1 6. S-2 ke Atas	<u>I</u>
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

## II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA	: Liberto	A-Baitanv
"""	· Closeleo	A-13414ano

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah Ճ Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik ★ Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	<ul><li>a. Tidak Mampu</li><li>b. Kurang Mampu</li><li>Mampu</li><li>d. Sangat mampu</li></ul>
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik s. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### **INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN**

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)		
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaba	n masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	}.3		四月三
Umur	2.7 Tahun		<u></u> ] []
Jenis Kelamin	Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikañ Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 \$7 S-1 6. S-2 ke Atas	[7]
Pekerjaan Utama	X PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawai	<ol> <li>Pelajar/Mahasiswa</li> <li>Lainnya</li> </ol>	

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA				
NAMA	: Libert A. Baitunu				

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai     c. Cukup memadai     c. Memadai     d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

l	. DATA MASYARAKAT (RE	SPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingkari	kode angka sesuai jawaban i	πasyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	hd		回伊何
Umur	46 Tahun		<u> </u>
Jenis Kelamin	X Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3
Pekerjaan Utama	X PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

_					
	NAMA	: Liberto	Α.	Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah c. Mudah x. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik d√ Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c. Cepat dx Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah d√ Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan c. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu ∕st∕ Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	<ul> <li>a. Tidak Ramah/Tidak Sopan</li> <li>b. Cukup Ramah dan Sopan</li> <li>\times Ramah dan Sopan</li> <li>d. Sangat Ramah dan Sopan</li> </ul>
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai     b. Cukup memadai     c. Memadai     d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik c Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingkai	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/respondel	n)
Nomor Responden	76	Petugas
Umur	.C.2 Tahun	
Jenis Kelamin	(1) Lakí-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5 S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasisw 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

<del></del>	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA					
NAMA	: Liberto	A	Baitanv		<del></del>	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban a. Sulit
		Jany Harus albenuhi haik teknie maubun	h
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	b. Cukup Mudah c. Mudah
		_   Will Illis	X C
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	X Sangat Mudah a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	
			b. Cukup Baik c. Baik
			1
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	Sangat Baik a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	
	Ì	Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b. Cukup Cepat  Cepat
			1/-
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	C. Murah/Sangat murah
5.			The tarm ourigat margin
<b>5</b> .	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	A. Gratis/Tidak ada Biaya a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	ulterillia olen Babak/lbi) sesuai dongon	b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	c. Memuaskan
6.	V	dengan harapan Bapak/Ibu?	Sangat Memuaskan
Ο.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan nelayanan	c. Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	kepada Bapak/Ibu	c. Mampu X Sangat mampu
1.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	r ciayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	b. Cukup Ramah dan Sopan
		Bapak/ibu	c. Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan		
٠.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan	VidSdidiid Vand tersedia nada unit lavanas ::::	b. Cukup memadai
İ			C. Memadai
9.	Penanganan		d. Sangat Memadai
٠.		Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
[	pengaduan, saran dan masukan	sarah dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
	den masukan	lavanan ini?	c. Baik
			Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT	( RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingka	Petugas		
Nomor Responden	7.6		076
Umur	36 Tahun		38
Jenis Kelamin	1 Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 5€ S-1 6. S-2 ke Atas	四
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	<ol> <li>Pelajar/Mahasiswa</li> <li>Lainnya</li> </ol>	刀

	II. DATA PENCA	CAH/PE	ENGUMPUL DATA	
NAMA	: liberto	A	Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di	b. Cukup Mudah
2.	Prosedur	unit ini?  Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	Connet Manufal
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d Sangat Ramah dan Sopan Tidak memadai b Cukup memadai c Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	19Vanan ini2	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( R	RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingka Nomor Responden	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Umur	47 Tahun		
Jenis Kelamín	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 8. S-1 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

	II. DATA PENC	ACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: liberto	A. Baitanu	
	<del></del> -		<del></del>

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
	Í	yang harus dipenuhi baik teknis maupun	a. Sulit
	ŧ	administratif untuk memperoleh pelayanan di	b. Cukup Mudah
		unit ini?	√ Mudah
2.	Prosedur	<u></u>	ें Sangat Mudah
		Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik
	}	Glada di diliti layarian ini?	b. Cukup Baik
			Baik
3.	Waktu Pelayanan	Pagaiman	d. Sangat Baik
	- Clayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
	}	Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	c. Cepat
4.	Biaya/Tarif		Sangat Cepat
→.	Diayariatif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
	1	dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Decided to the second		Gratis/Tidak ada Biaya
5,	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	ulterima olen Bapak/lbu sesuai dengan	b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetankan serta sesuai	
		dengan harapan Bapak/Ibu?	- Transcall
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan	oungue memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan nengalaman) para	a. Tidak Mampu
			b. Kurang Mampu
		i Neualda Danak/inii	Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikan netugacing sourci	d` Sangat mampu
ļ	Pelayanan		a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
		Banak/ibu	b. Cukup Ramah dan Sopan
			Ramah dan Sopan
8. 🗌	Sarana dan	Menurut Banak/hu bagaimana kandisi	d Sangat Ramah dan Sopan
	prasarana pelayanan		a. Tidak memadai
1		A said Jang tersedia pada unit layanan ini	Cukup memadai
		!	c.` Memadai
9.	Penanganan	Ragaimana proses	d. Sangat Memadai
- 1	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
İ		layanan IIII?	Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (F	RESPONDEN)	Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden			078
Umur	5-( Tahun		5 7
Jenis Kelamin	*Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 文 SLTP 文 SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

<del></del>	II. DATA PEN	CACAH	1/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: Liberto			

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

<u>No</u>	Ruang Lingkup	Pertanyaan	T
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	1
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	b. Cukup Mudah
		unit ini?	Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d. Sangat Mudah
		diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik
	1	,	b. Cukup Baik
			Baik
<b>3</b> .	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	d. Sangat Baik
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	a. Lambat/Lama
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b. Cukup Cepat
	<del> </del>	b and policyclical lift;	Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	a. Mahal
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	b. Cukup Murah
			c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan	diterina olen Babak/lbi: sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetankan serta sesuai	b. Cukup Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	Memuaskan
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	a. Tidak Mampu
	ĺ		b. Kurang Mampu
		kepada Bapak/Ibu	Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	d. Sangat mampu
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	ĺ	Ranak/ihu	b. Cukup Ramah dan Sopan
		1	Ramah dan Sopan  Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Banak/Ibu bagainness Issuer	Opail
	prasarana pelayanan		a. Tidak memadai
ļ			Cukup memadai
		1	c) Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan	d Sangat Memadai
ļ	pengaduan, saran	Saran dan masukan serta tindak lanjutan da	a. Tidak Baik
	dan masukan	lavanan iniz	b. Cukup Baik
			<b>≭</b> Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)		
(Lingka	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Umur	45 Tahun		
Jenis Kelamin	X Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 ★ S-1 6. S-2 ke Atas	[2]
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

	II. DATA PENC	ACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: Libert	A Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	b. Cukup Mudah c. Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik c. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat S. Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai c. Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik cx Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (F	RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	
Nomor Responden	···		Petugas
Umur	29 Tahun		77.67
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1	
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan	6. S-2 ke Atas 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	<del></del>
NAMA	: Liberto A. Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
		vang harus dipenuhi heik teluis	
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
		administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	∖• <b>欠</b> ∕ Mudah
2.	Prosedur		d Sangat Mudah
		Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			'∕ Baik
3.	Waktu Pelayanan		d. Sangat Baik
٠.	waktu relayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
	ļ	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	Cepat
	Diameter 15		
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	- Canap Maran
		i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
		ketentuan yang toloh ditata-ti	b. Cukup Memuaskan
	<u> </u>	dengan harapan Bapak/Ibu?	Memuaskan
6.	Kompetensi	D	d` Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	keahlian keterampilan dan appal kengetahuan,	a. Tidak Mampu
	•	keahlian, keterampilan, dan pengelaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	🔀 Mampu
7.	Perilaku Pelaksana		d` Sangat mampu
	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kanada	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
		dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	<ul> <li>b. Cukup Ramah dan Sopan</li> </ul>
		υαραινίου	Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan		d. Sangat Ramah dan Sopan
<b>-</b> .	- agni	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
1	prasarana pelayanan		Cukup memadai
ļ	į	·	c. Memadai
<del>-</del> -	D		d. Sangat Memadai
9. 7	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan	a. Tidak Baik
ł	pengaduan, saran	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
	dan masukan		b. Cukup Ba⊮ ★ Baik
		V	•
	·		d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (F	RESPONDEN)	Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	2-4
Nomor Responden	.8(		Petugas
Umur	46 Tahun		
Jenis Kelamin	Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP	4. D1-D3-D4 S-1	
Pekerjaan Utama	3. SLTA PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta	S-2 ke Atas     Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan	o. cannya	

N, [	ATA PENCACAH/PENG	UMPUL DATA	•
	iberto X.13		

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Dortonyour	
1.	Persyaratan	Pertanyaan Bagaimana pendapat anda t	Jawaban
		Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a. Sulit
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
		administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	c Mudah
2.	Prosedur	<u> </u>	Sangat Mudah
		Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			X Baik
3.	Waktu Pelayanan		d. Sangat Baik
٠.	waktu Felayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh prosos	b. Cukup Cepat
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	Cepat
4.	Dievetteris		d. Sangat Cepat
₩.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
	}	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	C. Murah/Sangat murah
		<u></u>	- January Cangat Indian
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan	ditelima olen Banak/lhu eesusi doomen i	a. Tidak Memuaskan
	İ	ketentuan yang telah ditotopkan and	b. Cukup Memuaskan
		dengan harapan Bapak/ibu?	Memuaskan
6.	Kompetensi	D	d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	a. Tidak Mampu
			b. Kurang Mampu
		/ Nebaga Babak/Ibir	🗶 Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikan notugas/n	d. Sangat mampu
-	Pelayanan		a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
		Banak/ihu pelayarian kepaga	b. Cukup Ramah dan Sopan
			🕱 Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Ranak/lbu harri	d. Sangat Ramah dan Sopan
,	prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	- framy minut	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	<ul> <li>b. Cukup memadai</li> </ul>
	ĺ		Memadai
9.	Penanganan	Pagaimana	d. Sangat Memadai
-	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
,	dan masukan	layanan ini?	Ų. Cukup Baik
	moundii		Baik
		1 -	d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (F	·	Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Umur	53 Tahun		082
Jenis Kelamin	Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 S-1 6. S-2 ke Atas	[ <del>§</del> ]
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	S-2 ke Atas     Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	<u> </u>
NAMA	: Liberto A. Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	a. Sulit
		administratif untuk memperalah mal	b. Cukup Mudah
	1	administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	> Mudah
2.	Prosedur	<u> </u>	d. Sangat Mudah
		Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
		1	Baik
3.	Waktu Pelayanan	Pagaimana	d. Sangat Baik
	Januarian	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
	}	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
	1	Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	❤ Cepat
4.	Biaya/Tarif	Ragaimana	d. Sangat Cepat
		Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
	İ	dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Applicable have it will be a second of the s	Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Banak/Ibu sasuai danaan	a. Tidak Memuaskan
			b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	★ Memuaskan
6.	Kompetensi	D	d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	- July and J	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	😿 Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Raggimana silan t	d. Sangat mampu
	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	<b>,</b>	dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	b. Cukup Ramah dan Sopan
		- DaparviDu ,	Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan		d. Sangat Ramah dan Sopan
- '	prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
1	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
	}		Memadai
9.	Penanganan	Ragaimana	d. Sangat Memadai
	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
[	dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
}		ayanan mi	🔀 Baik
1			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawabar	n masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	8:3		082
Umur	24 Tahun		70
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2x Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4, D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	[5]
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

NAMA: Liberto A. Baisanu

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	IE
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
	ļ	yang harus dipenuhi baik teknis maupun	
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	F
	ļ	unit ini?	c. Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	Sangat Mudah
		diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik
			b. Cukup Baik
			Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	d. Sangat Baik
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	a. Lambat/Lama
	1	Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b Cukup Cepat
		dayanan yang ada di dine pelayanan ini?	Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d Sangat Cepat
	· ·	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk	a. Mahal
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	b. Cukup Murah
		i memperation palayarian di anti pelayarian ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Anakah hasil polayanan wasa dibadi	Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	a. Tidak Memuaskan
	,		Cukup Memuaskan
		dengan harapan Bapak/ibu?	c. Memuaskan
6.	Kompetensi		d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan		a. Tidak Mampu
	, and an arrangement	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/lbu	Mampu
7.	Perilaku Pelaksana		d. Sangat mampu
	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
j	,,	dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	b. Cukup Ramah dan Sopan
		Daparing	🗙 Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Monurut Donaldha Lai	d. Sangat Ramah dan Sopan
•	prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
ł	presulting polayaliali	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	💢 Cukup memadai
		1	´c.` Memadai
9.	Penanganan	Pagainan	d. Sangat Memadai
<b>J</b> .	7	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	pengaduan, saran dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b.' Cukup Baik
İ	- Illasukali	layanan ini?	🗶 Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

(l ingko	I. DATA MASYARAKAT (	·	Diisi Oleh
Nomor Responden	ri kode angka sesuai jawaba हப	n masyarakat/responden)	Petugas
Umur	34 Tahun		3 4
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	5
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	57
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri Pegawai Swasta Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Laippya	

	II. DATA PENCA	CAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: Liberto	A. Baitanu	
	<del></del>		

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Ragaimana pandanatan	Jawaban
	•	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a. Sulit
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
		auriministratif untuk memperoleh pelayanan di	e. Mudah
2.	Prosedur	CHILLITH?	d. Sangat Mudah
۷.	Flosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
	1.	diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	3
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	a. Lambat/Lama
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b. Cukup Cepat
		yang add di dini pelayanan ini	💢 Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah teris	d. Sangat Cepat
		Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
	}	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi		Gratis/Tidak ada Biaya
٥.		Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	ulleriiria olen Babak/ibii sesuai dengan i	b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetankan serta secuai	Memuaskan
	<u> </u>	dengan harapan Bapak/Ibu?	
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	a. Tidak Mampu
			b Kurang Mampu
		kepada Bapak/Ibu	X Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikan notugas/sa-	d. Sangat mampu
	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
		dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	<ul> <li>b. Cukup Ramah dan Sopan</li> </ul>
		σαραινίου	Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	<u></u>	d. Sangat Ramah dan Sopan
<b>~</b> .		Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan		Cukup memadai
ļ	,	f	c. Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proces papara	
	pengaduan, saran		a. Tidak Baik
İ	dan masukan	19Vanan ini2	b. Cukup Baik
}		<u> </u> -	& Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (F	·	Diisi Oleh
(Lingka Nomor Responden	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Umur	4 Tahun		08/
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 ★ S-1 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	<ul><li>✗ PNS/TNI/Polri</li><li>2. Pegawai Swasta</li><li>3. Wiraswasta/Usahawan</li></ul>	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

<del></del>	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	: liberto A Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Po-to-	
1.	Persyaratan	Pertanyaan Bagaimana pendapat anda ta	Jawaban
		Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a. Sulit
	1	yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
		administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	c. Mudah
2.	Prosedur		🕱 Sangat Mudah
	1	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
	ļ	diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
			<b>★</b> Baik
3.	Waktu Pelayanan		d. Sangat Baik
•	- Tuntu i elayallali	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
	}	Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	Cepat
4.	Biaya/Tarif		d: Sangat Cepat
7.	Diaya/Tafif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
	İ	dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
	}	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Des dut		Gratis/Tidak ada Biaya
<b>5</b> .	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	uneilina olen Bapak/lbu sesuai dongon	b. Cukup Memuaskan
	}	ketentuan yang telah ditetankan serta secusi	Memuaskan
		Lucingan narapan Bapak/Ibu?	d. Sangat Memuaskan
6	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	
		pegawai/petugas dalam memberikan nelayanan	- manang mampa
		kepada Bapak/Ibu	Mampu Sonnet re-
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	d. Sangat mampu
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
		Banak/ihu	b. Cukup Ramah dan Sopan
			Ramah dan Sopan
3.	Sarana dan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana	d. Sangat Ramah dan Sopan
	prasarana pelayanan		Tidak memadai
	· ·	1	b Cukup memadai
	İ		c. Memadai
€.	Penanganan	Bagaimana proses penenganan	d. Sangat Memadai
ł	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
- 1	dan masukan	lavanan (ni)	b., Cukup Baik
}		ony service ( IIII )	🔀 Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)					
(Lingka) Nomor Responden	ri kode angka sesuai jawabar	n masyarakat/responden)	Petugas 0 8 C			
Umur	45 Tahun	Y				
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	2			
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 5 S-1 6. S-2 ke Atas	\$			
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri z. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya				

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

		NOATH FENGUMEUL DATA	
NAMA	: liberto	A-Baitanu	
<del></del>			

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di	a. Sulit b. Cukup Mudah
2.	Prosedur	unit ini?  Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	Gratis/Tidak ada Biaya     Tidak Memuaskan     Cukup Memuaskan     Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan		d Sangat Ramah dan Sopan a. Tidak memadai Cukup memadai c. Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)					
(Lingkar Nomor Responden	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas			
Umur	A.CTahun		96			
Jenis Kelamin	1. Lakí-laki	2 Perempuan	Z			
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	5			
Pekerjaan Utama	X PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	<ol> <li>Pelajar/Mahasiswa</li> <li>Lainnya</li> </ol>	1			

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA							
NAMA	: liberto	A. Baitanu					

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu  a. Tidak Ramah/Tidak Sopan  b. Cukup Ramah dan Sopan  Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan  a. Tidak memadai  b. Cukup memadai  c. Memadai  d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik K Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)					
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas			
Nomor Responden	<i>B</i> . <i>d</i>		900			
Umur	54 Tahun		三日			
Jenis Kelamin	Laki-laki	2. Perempuan	1			
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 S-1 6. S-2 ke Atas	5			
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	I			

г	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA								
	NAMA	:	Liberto	A	Baitanu				

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal     b. Cukup Murah     c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan Tidak memadai b. Cukup memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)				
(Lingkai	i kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas		
Nomor Responden	89				
Umur	50 Tahun		J Ø		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	Perempuan	2		
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	[]		
Pekerjaan Utama	X PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	1		

<del></del>		II. DATA PENCA	CAH/PE	NGUMPUL DATA	
NAMA	<u>:</u>	liberto	0	Balitary	
			<del></del> -		

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	lav-t
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
2.	Prosedur	administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	Sangat Mudah
		Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a: Tidak Baik b. Cukup Baik c. Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	x. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat c. Cepat Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d.` Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	d. Sangat Ramah dan Sopan Tidak memadai b. Cukup memadai c. Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik K. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT	( RESPONDEN)	Diisi Oleh
	i kode angka sesuai jawab	an masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	90		a <b>a b</b>
Umur	37 Tahun		3 2
Jenis Kelamin	X Laki-laki	2. Perempuan	1
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 ★ S-1 6. S-2 ke Atas	[5]
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya an	1

		<u>II. DA</u> TA PENCA	CAH/P	'ENGUMPUL DATA	
NAMA	:	liberto	A	Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di	a. Sulit b. Cukup Mudah
2.	Prosedur	unit ini?  Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah X Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	<ul><li>a. Tidak Ramah/Tidak Sopan</li><li>b. Cukup Ramah dan Sopan</li><li>Ramah dan Sopan</li></ul>
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai Cukup memadai Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik k. Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT (R	ESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingka	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	·· <i>Q</i> y.l		ODO
Umur	<b>्रीक्ष</b> ः Tahun		40
Jenis Kelamin	¥ Laki-laki	2. Perempuan	1
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 X S-1 6. S-2 ke Atas	[
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	<b>A</b>

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA								
NAMA	:	liberto	A	Bartany					

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a. Sulit
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	b. Cukup Mudah
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	c. Mudah
		unit ini?	Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	a. Tidak Baik
		diada di unit layanan ini?	b. Cukup Baik
		]	Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	30.
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	
	i .	y said and an empolayanan an	Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat a. Mahal
	1	dikenakan kepada penerima layanan untuk	
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	b. Cukup Murah
		The state of the polary and the polary and the state of the polary and the polary and the state of the polary and th	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	b. Cukup Memuaskan
	<u> </u>	dengan harapan Bapak/Ibu?	Memuaskan
6.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	a. Tidak Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	b. Kurang Mampu
		kepada Bapak/Ibu	Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	d. Sangat mampu
	Pelayanan		a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
		dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	b. Cukup Ramah dan Sopan
			Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana	d Sangat Ramah dan Sopan
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai
	, and potaly and it	producting yarig tersedia pada dilit layanlari ini	Cukup memadai
			c.` Memadai
9.	Penanganan	Ragaimana proces populares	d. Sangat Memadai
	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	a. Tidak Baik
	dan masukan	layanan ini?	b. Cukup Baik
		myunun IIII:	Baik
			d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RE	SPONDEN)	Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban m	asyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	·· g. j	_	092
Umur			3 5
Jenis Kelamin	¥ Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5) S-1 6_S-2 ke Atas	[5]
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	Franchistory

	II. DATA PEN	CACAH/PENGUMPUL DATA	i.
NAMA	: Liberto	A. Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban a. Sulit
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	
		unit ini?	
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d. Sangat Mudah
		diada di unit layanan ini?	a Tidak Baik
		and the state of t	b. Cukup Baik
			Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	d. Sangat Baik
	•	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	a. Lambat/Lama
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b. Cukup Cepat
		)	Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	a. Mahal
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	b. Cukup Murah
	i	memperoteri pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Angkah hasil nalawan ay	★ Gratis/Tidak ada Biaya
•	Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	a. Tidak Memuaskan
	- Sime i Giayanan		b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	🗽 Memuaskan
6.	Kompetensi		d. Sangat Memuaskan
<b>U</b> .	Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	- Clariana Ferayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	🗽 Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	kepada Bapak/Ibu	d. Sangat mampu
٠.	Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	Felayalia	dalam memberikan pelayanan kepada	b. Cukup Ramah dan Sopan
		Bapak/ibu	Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan		d. Sangat Ramah dan Sopan
Ο.	Well	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
			Memadai
			d. Sangat Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	pengaduan, saran	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	,b. Cukup Baik
	dan masukan	layanan ini?	★ Baik
			d. Sangat Baik



# INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)	Diisi Oleh
(Lingkai Nomor Responden	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responde	Petugas
Umur		<u> </u>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2 Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 9 S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	<b></b>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri (4.) Pelajar/Mahasist 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	wa 🖺

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

1					ENGOMPOL DATA
	NAMA	:	Liberta	x	L '1
	<u></u>		- VETVO	A	- Baitanu

Jenis Layanan Yang Diterima :

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1,	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di	Jawaban a. Sulit b. Cukup Mudah
2.	Prosedur	unit ini?  Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik  K Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat  Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	d. Sangat Cepat a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	d. Sangat Memuaskan  a. Tidak Mampu  b. Kurang Mampu  Mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Banak/ibu	d. Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan pr <b>a</b> sarana pelayanan		d. Sangat Ramah dan Sopan a. Tidak memadai b. Cukup memadai Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	d. Sangat Memadai a. Tidak Baik b. Cukup Baik S Baik d. Sangat Baik

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	Diisi Oleh	
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	g.4	098
Umur	3 Tahun	3 7
Jenis Kelamin	① Laki-laki 2. Perempuan	1
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	[5]
Pekerjaan Utama	X PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	J

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA : Liberto A-Baitano	
--------------------------	--

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah 🕱 Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah a. Tidak Baik b. Cukup Baik x Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah  Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/lbu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/lbu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan  Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan  X Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/lbu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	d. Sangat Memadai  a. Tidak Baik  b. Cukup Baik  Baik  d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)			Diisi Oleh	
	i kode angka sesuai jawab	an masyarakat/responden)	Petugas	
Nomor Responden	<i>GT</i>		097	
Umur			7 3	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2 Perempuan	2	
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4-D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	4	
Pekerjaan Utama	(1/ PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya n		

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA				
NAMA	: Liberto	A-Baitanu			

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	a. Sulit
	_	yang harus dipenuhi baik teknis maupun	
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	
		unit ini?	//
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d. Sangat Mudah
		diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik
		diada di dilit layarian (m)	b. Cukup Baik
			Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	d. Sangat Baik
•	- valida i Ciayanan		a. Lambat/Lama
		diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	b. Cukup Cepat
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	☆ Cepat
4.	Biaya/Tarif	Danis de la companya del companya de la companya de la companya del companya de la companya de l	d. Sangat Cepat
₹.	Diayarram	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	a. Mahal
		dikenakan kepada penerima layanan untuk	b. Cukup Murah
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi		▼ Gratis/Tidak ada Biaya
J.		Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	a. Tidak Memuaskan
	Jenis Pelayanan	diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan	b. Cukup Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	✓ Memuaskan
6.	1/	dengan harapan Bapak/Ibu?	d. Sangat Memuaskan
Ο.	Kompetensi	Bagaimana kemampuan (pengetahuan,	a. Tidak Mampu
	Pelaksana Pelayanan	keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	b. Kurang Mampu
	† †	pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	Mampu
7.	De-11-1	kepada Bapak/Ibu	d. Sangat mampu
1.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	Pelayanan	dalam memberikan pelayanan kepada	b. Cukup Ramah dan Sopan
		Bapak/ibu	🗶 Ramah dan Sopan
			d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	a. Tidak memadai
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	b. Cukup memadai
			Memadai
			d. Sangat Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. Tidak Baik
	pengaduan, saran	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	b. Cukup Baik
j	dan masukan	layanan ini?	Baik
		<u> </u>	d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)	
(Lingkar	i kode angka sesuai jawaban masyarakat/responder	n) Petugas
Nomor Responden	9.6	OSI
Umur		75
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas	5
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasisv 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	Na /

#### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

NAMA: Liberto A-Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah ⋉ Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	d. Sangat Mudah  a. Tidak Baik  b. Cukup Baik  K. Baik  d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	d. Sangat Baik a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan     b. Cukup Memuaskan     Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	d. Sangat Memuaskan a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu  Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	d Sangat mampu a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan K Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai  Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik  Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)			Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawaban	masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	g.)		097
Umur			48
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2 Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP 3. SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	Pelajar/Mahasiswa     Lainnya	

	II. DATA PENC	ACAH/PENGUMPUL DATA
NAMA	: Wher to	A-Baitano

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	Jawaban
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	a. Sulit
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	b. Cukup Mudah
		unit ini?	<b>⋉</b> Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d. Sangat Mudah
		diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik
		and an arm tayarran in	b. Cukup Baik
			Maik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	d. Sangat Baik
	•	diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	a. Lambat/Lama
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b. Cukup Cepat
		yang ada arami pelayanan mir	Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d. Sangat Cepat
		Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk	a. Mahal
		memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	b. Cukup Murah
		i memperaturi pelayarian di unit pelayarian ini?	c. Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan		a. Tidak Memuaskan
	-	ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	b. Cukup Memuaskan
		dengan harapan Bapak/Ibu?	Memuaskan     Memuask
6.	Kompetensi		d. Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	a. Tidak Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	b. Kurang Mampu
		kepada Bapak/Ibu	Mampu Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	d. Sangat mampu
	Pelayanan		a. Tidak Ramah/Tidak Sopan
	-	dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	b. Cukup Ramah dan Sopan
		· · · · · · · · · · ·	Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	d. Sangat Ramah dan Sopan
	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai
	. ,	presentation years to social pada drift layarian ini	b. Cukup memadai
		ļ	6. Memadai
9.	Penanganan	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	d. Sangat Memadai
	pengaduan, saran	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit	a. Tidak Baik
	dan masukan	layanan ini?	b. Cukup Baik
İ	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Tang and tanks 1711 .	& Baik
	·		d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

## INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT	(RESPONDEN)	Diisi Oleh
	ri kode angka sesuai jawab	an masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	gb.		OSI
Umur			4 2
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke Atas	3
Pekerjaan Utama	1 PNS/TNI/Polri 2 Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawa	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya n	2

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA			
NAMA	: Liberto	A. Baitanu	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan		I
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan	+_	Jawaban
		yang harus dipenuhi baik teknis maupun	a.	Sulit
		administratif untuk memperoleh pelayanan di	b.	Cukup Mudah
		unit ini?	×	
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang	d.	Sangat Mudah
		diada di unit layanan ini?	a.	Tidak Baik
		and an arm tayarran an;	b.	Cukup Baik
			<b>X</b>	<del></del>
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang	d.	Sangat Baik
	1	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses	a.	Lambat/Lama
		Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	b.	Cukup Cepat
		belayariari irii	×	Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang	d.	Sangat Cepat
		attended young	a.	Mahal
	1	memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	b.	Cukup Murah
		memperation polayunan ar anti pelayanan imi	C.	Murah/Sangat murah
5.	Produk spesifikasi	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan	×	Gratis/Tidak ada Biaya
	Jenis Pelayanan		а.	Tidak Memuaskan
		ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai	b.	Cukup Memuaskan
	ļ	dengan harapan Bapak/ibu?	×	Memuaskan
6.	Kompetensi		d.	Sangat Memuaskan
	Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para	a.	Tidak Mampu
		pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan	b.	Kurang Mampu
		kepada Bapak/Ibu	×	Mampu
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini	d.	Sangat mampu
	Pelayanan		a.	Tidak Ramah/Tidak Sopan
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	b.	Cukup Ramah dan Sopan
			×	
8.	Sarana dan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana	<u>d.</u>	Sangat Ramah dan Sopan
Ψ.	prasarana pelayanan	prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a.	Tidak memadai
	Processing points and	pradurana yang tersedia pada unit layanan ini	b.	Cukup memadai
			×	Memadai
9.	Penanganan	Ragaimana process popularen	d.	Sangat Memadai
	pengaduan, saran	Bagaimana proses penanganan pengaduan,	a. b.	Tidak Baik
	dan masukan	saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?		Cukup Baik
				Baik
			d.	Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

	I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)		
(Lingkar	kode angka sesuai jawaban masyarakat/responde	n) Petugas	
Nomor Responden	e.g	999	
Umur	Y. S Tahun	T Ø	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	[2]	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4,01-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6 <sub>6</sub> S-2 ke Atas	4	
Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri     Pegawai Swasta     Subata     Subata     Subata     Subata     Subata     Subata     Subata     Subata     Subata	wa <u> </u>	

,	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA			
NAMA	: Liberto	A- hailans		

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah ck Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik s. Baik d. Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah X Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan c. Memuaskan Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu X Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan  X Ramah dan Sopan d. Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik



Jalan Basuki Rachmat - Kefamenanu

#### INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)			Diisi Oleh
(Lingkar	i kode angka sesuai jawab	an masyarakat/responden)	Petugas
Nomor Responden	1.60		
Umur	27 Tahun		3 7
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	<sup>™</sup> Perempuan	2
Pendidikan Terakhir	SD Kebawah     SLTP     SLTA	4. D1-D3-D4 25. S-1 6. S-2 ke Atas	[
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta ※ Wiraswasta/Usahawa	<ol> <li>Pelajar/Mahasiswa</li> <li>Lainnya</li> </ol>	3

	II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA		
NAMA	: Libert	A-Bailanu	

Jenis Layanan Yang Diterima:

Pengaduan Layanan Umum, Pelayanan SPP-SPM Belanja Langsung maupun Belanja Tidak Langsung, Verifikasi RKA Perangkat Daerah, Permohonan Tambahan Uang, Permohonan sewa BMD, Proses pelayanan penatausahaan keuangan daerah sesuai ketentuan yang berlaku.

No	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat anda tentang Persyaratan yang harus dipenuhi baik teknis maupun administratif untuk memperoleh pelayanan di unit ini?	a. Sulit b. Cukup Mudah  Mudah d. Sangat Mudah
2.	Prosedur	Bagaimana prosedur/tata cara pelayanan yang diada di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses Pelayanan yang ada di unit pelayanan ini?	a. Lambat/Lama b. Cukup Cepat Cepat d. Sangat Cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana jumlah tarif atau biaya yang dikenakan kepada penerima layanan untuk memperoleh pelayanan di unit pelayanan ini?	a. Mahal b. Cukup Murah c. Murah/Sangat murah Gratis/Tidak ada Biaya
5.	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	Apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh Bapak/Ibu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?	a. Tidak Memuaskan b. Cukup Memuaskan v. Memuaskan d. Sangat Memuaskan
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	Bagaimana kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu	a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu Mampu d. Sangat mampu
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	Bagaimana sikap petugas/pegawai pada unit ini dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/ibu	a. Tidak Ramah/Tidak Sopan b. Cukup Ramah dan Sopan c. Ramah dan Sopan X Sangat Ramah dan Sopan
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi sarana prasarana yang tersedia pada unit layanan ini	a. Tidak memadai b. Cukup memadai Memadai d. Sangat Memadai
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Bagaimana proses penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di unit layanan ini?	a. Tidak Baik b. Cukup Baik Baik d. Sangat Baik