



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
PUBLIK**

Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati,

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik yang dilakukan Instansi Pemerintah.

Untuk itu Pemprov Kalbar berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEIY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di Instansi Pemerintah.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di Instansi Pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

**FORM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DAPAT DIPEROLEH  
PADA LOKET PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN ASAL (SKA)  
PADA JAM KERJA ATAU MELALUI  
WEBSITE : <http://www.disperindag.kalbarprov.go.id>**

**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN**  
**PUBLIK**

**BIDANG** : PERDAGANGAN LUAR NEGERI ( IPSKA KALIMANTAN BARAT )  
**UNIT PELAYANAN** : DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN  
 PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
**ALAMAT** : JL. SUTAN SYAHRIR NO. 2 PONTIANAK  
**TELEPON/FAX** : (0561) 732610

**PERHATIAN**

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.
6. Hasil Penilaian Bapak / Ibu dapat disampaikan langsung ke Petugas di Loker Pelayanan SKA atau melalui email : [exchowowo@yahoo.com](mailto:exchowowo@yahoo.com)

I. DATA MASYARAKAT/RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi oleh petugas	II. Pengumpul Data	
Nomor Responden		<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Nama :	
Umur	Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/>		
Jenis Kelamin	1. Laki - laki                      2. Perempuan	<input type="text"/>	NIP :	
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP/MTS/ sederajat 3. SMA/SMK/MA/Sederajat	<input type="text"/>		
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. Pegawai BUMN/BUMD 4. Pegawai swasta	5. Wiraswasta / wirausaha 6. Petani / Rumah Tangga 7. Pelajar / mahasiswa 8. lainnya	<input type="text"/>	Data Lain

II. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
( Lingkari atau centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat / responden )

	BAIK SEKALI	BAIK	CUKUP / SEDANG	BURUK
Secara umum / keseluruhan, menurut anda bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh IPSKA Kalimantan Barat	√	√	√	√

1. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan yang harus diajukan / dilampirkan dengan jenis pelayanan SKA /COO ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*)  1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi petugas pelayanan SKA ? a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Sesuai kompetensi d. Sangat kompeten	  1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman anda tentang pelayanan E-SKA secara online selama ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Mudah sekali	  1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat anda tentang keramahan dan kesopanan petugas pelayanan SKA ? a. Tidak ramah / sopan b. Kurang ramah / sopan c. Cukup ramah / sopan d. Sangat ramah / sopan	  1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat anda tentang ketepatan waktu pelayanan SKA ? e. Selalu tidak tepat f. Kadang-kadang tepat g. Tepat waktu h. Sangat tepat	  1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat anda Maklumat Pelayanan yang ada dengan kenyataan pelayanan yang anda terima ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Cukup sesuai d. Sangat sesuai	  1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditentukan ? a. Sangat tidak sesuai / sangat mahal b. Tidak sesuai / mahal c. Sesuai / relative murah d. Tanpa biaya	  1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat anda tentang pengaduan, saran dan masukan tentang pelayanan SKA ? i. Tidak ditanggapi j. Kurang ditanggapi k. Cepat ditanggapi l. Sangat cepat ditanggapi	  1 2 3 4

<p>5. Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian layanan SKA menurut SOP yang berlaku ?</p> <p>m. Sangat tidak sesuai</p> <p>n. Kurang sesuai</p> <p>o. Sesuai</p> <p>p. Sangat sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>10. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana ruang pelayanan SKA ?</p> <p>a. Tidak berkualitas</p> <p>b. Kurang berkualitas</p> <p>c. Cukup berkualitas</p> <p>d. Sangat berkualitas</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
--	-------------------------------------	--	-------------------------------------

P\*) = Nilai jawaban responden (diisi oleh petugas)

### III. SARAN PERBAIKAN