

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

Daftar Isi

Daftar Isi	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Tengah dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Tengah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Tengah yaitu :

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulanan atau 4 (empat) kali dalam setahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.4. 1 Tabel Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 – 11 Oktober 2024	9
2.	Pengumpulan Data	14 Oktober – 6 Desember 2024	39
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	9 – 13 Desember 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	16 – 23 Desember 2024	6

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Tengah pada periode Oktober – Desember kurang lebih

sebanyak 3.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 341 orang.

Tabel 2.4. 2 Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 350 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1. 1 Tabel Jumlah Responden SKM

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	200	57%
		PEREMPUAN	150	43%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	187	53%
		DIII	28	8%
		SI	130	37%
		S2	5	1%
3	PEKERJAAN	PNS	15	4%
		TNI	0	0%
		SWASTA	285	81%
		WIRUSAHA	10	3%
		LAINNYA	40	11%
		Pindah Masuk Penduduk dan Penerbitan KK	281	80%
4	JENIS LAYANAN	Pencetakan KTP	26	7%
		Perekaman KTP	31	9%
		Penerbitan Akte	12	3%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2. 1 Tabel Nilai Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	2,600	3,550	2,717	3,873	3,573	3,810	3,140	2,937	3,740
Kategori	C	A	C	A	A	A	B	C	A
IKM Unit Layanan	82,34 (Baik)								



Grafik 3.2. 1 Grafik Nilai SKM per Unsur

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,34, Meskipun demikian, nilai SKM Disdukcapil Kabupaten Halmahera Tengah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/ Kewajaran Biaya, Kompetensi Petugas dan Penanganan Pengaduan.



Telah diteliti atas kebenarannya		
No	Jabatan	Paraf
1	Sekretaris Dinas	
2	Kepala Bidang	
3	Lainnya	

LAMPIRAN

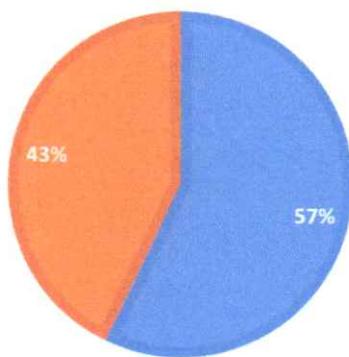
LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2024															
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNIT PELAYANAN															
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
1	3	3	3	4	3	4	3	4	3						
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4						
3	3	3	3	4	4	3	3	2	4						
4	3	4	3	4	3	3	3	2	4						
5	2	4	2	4	4	3	3	2	4						
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4						
7	1	3	2	4	3	3	3	2	4						
8	1	3	3	4	3	3	3	2	4						
9	2	3	3	4	4	3	3	2	4						
10	3	4	4	3	4	3	2	2	4						
11	2	4	4	4	4	3	3	2	4						
12	3	3	3	4	4	3	4	2	4						
13	2	4	3	2	4	4	3	2	4						
14	3	3	3	4	3	3	3	2	3						
15	3	3	3	4	4	4	3	2	4						
16	3	4	3	4	4	4	4	2	3						
17	3	4	3	4	4	4	4	2	3						
18	2	3	3	4	4	4	4	2	3						
19	2	4	3	4	3	3	4	2	4						
20	2	4	3	4	3	4	4	2	4						
340	2	4	3	4	4	4	3	2	3						
341	2	4	3	4	4	4	3	2	3						
342	2	4	3	4	4	4	3	2	4						
343	2	4	3	4	4	4	3	2	3						
344	2	4	3	4	4	4	3	2	4						
345	2	4	3	4	4	4	3	2	4						
346	2	4	3	4	4	4	3	2	3						
347	2	4	2	4	4	4	2	2	4						
348	4	4	4	4	4	4	3	2	4						
349	3	4	2	4	4	4	3	2	3						
350	3	4	3	4	4	4	3	2	3						
ΣNilai /Unsur	780	1065	815	389	1072	1143	942	881	1122						
NRR / Unsur	2.600	3.550	2.717	3.873	3.573	3.810	3.140	2.937	3.740						
NRR tertgbr/ unsur	0.286	0.391	0.299	0.426	0.393	0.419	0.345	0.323	0.411						
									3.293						
									*) 82.335						
IKM Unit Pelayanan															
Keterangan :															
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan		No.	UNSUR PELAYANAN			NILAI RATA-RATA								
- NRR	= Nilai rata-rata		U1	Persyaratan pelayanan			2.600								
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat		U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan			3.550								
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang		U3	Waktu pelayanan			2.717								
(*)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25		U4	Biaya / tariff pelayanan			3.873								
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang tersi		U5	Produk Pelayanan			3.573								
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0.11		U6	Kompetensi petugas pelayanan			3.810								
			U7	Perilaku petugas pelayanan			3.140								
			U8	Sarana dan prasarana			2.937								
			U9	Penanganan Pengaduan			3.740								
SKM UNIT PELAYANAN : 82.335															
Mutu Pelayanan :															
A (Sangat Baik)	88.31 - 100.00														
B (Baik)	76.61 - 88.30														
C (Kurang Baik)	65.00 - 76.60														
D (Tidak Baik)	25.00 - 64.99														

GRAFIK INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS DUKCAPIL HALMAHERA TENGAH
TRIWULAN IV TAHUN 2024

Periode : 1 Oktober s/d 31 Desember 2024

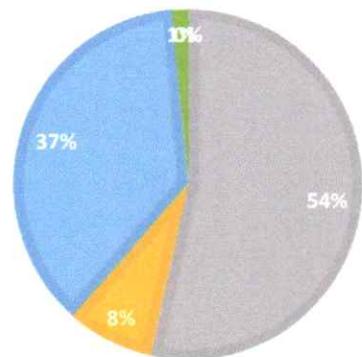
JENIS KELAMIN

■ LAKI ■ PEREMPUAN



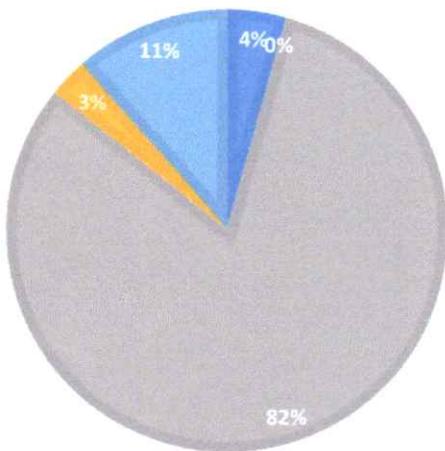
PENDIDIKAN

■ SD KE BAWAH ■ SLTP ■ SLTA ■ DIII ■ SI ■ S2



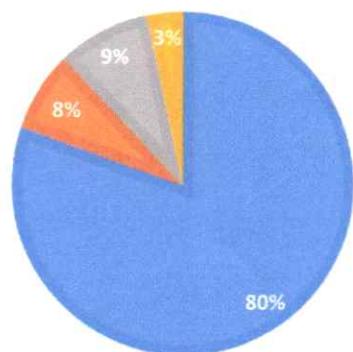
PEKERJAAN

■ PNS ■ TNI ■ SWASTA ■ WIRASAHA ■ LAINNYA



JENIS LAYANAN

■ PINDAH MASUK PENDUDUK DAN PENERBITAN KK
■ PENCETAKAN KTP
■ PEREKAMAN KTP
■ PENERBITAN AKTE



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH**

Tanggal Survei : 30 / 10 / 24

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 22...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA SI S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)
Pindah Mauk

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkan kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. ④ Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ① Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ② Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ② Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ③ Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik ④ Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah ③ Gratis		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ③ Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ④ Sangat sesuai			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH**

Tanggal Survei : 16 Oktober 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun

Pendidikan : SD SMP SMA SI S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)
Rkam ktp

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkan kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH**

Tanggal Survei : 25 okt 24

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun

Pendidikan : SD SMP SMA SI S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA... M4hasiswaa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)
Perikeman KTP

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)		P (*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. <input checked="" type="radio"/> Mudah. <input checked="" type="radio"/> Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. <input checked="" type="radio"/> Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik <input checked="" type="radio"/> Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> Gratis		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH**

Tanggal Survei : 22 /10 /24

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

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

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)
Pindah domisili

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkan kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> C Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perlaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. <input checked="" type="radio"/> d Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c Sopan dan ramah d Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. <input checked="" type="radio"/> c Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik <input checked="" type="radio"/> d Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d Gratis		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d Sangat sesuai			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH**

Tanggal Survei : 7 / 11 / 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

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

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)
Cetak KTP

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkan kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. <input checked="" type="radio"/> c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. <input checked="" type="radio"/> c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	a. Buruk. b. Cukup. c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH**

Tanggal Survei : *9 / 11 / 2024*

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *Akta E* (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai. <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. <input checked="" type="radio"/> c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. <input checked="" type="radio"/> c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH**

Tanggal Survei : 12/11/2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

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

Jenis Layanan yang diterima : **PONDOK MASUK** (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEŃ TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai. <input checked="" type="radio"/> b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah.	1 2 3 4	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat. <input checked="" type="radio"/> b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	a. Buruk. b. Cukup. c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	1 2 3 4	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH**

Tanggal Survei : 18 / 11 / 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun

Pendidikan : SD SMP SMA SI S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pindah masuk (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak sesuai. <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat. <input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	a. Buruk. b. Cukup. c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH**

Tanggal Survei : 6 / 12 / 2024

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

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

Jenis Layanan yang diterima : *Pindah Masuk* (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> C Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> D Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. <input checked="" type="radio"/> C Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> C Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. <input checked="" type="radio"/> B Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. <input checked="" type="radio"/> B Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> D Gratis		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> D Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="radio"/> C Sesuai. d. Sangat sesuai			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN HALMAHERA TENGAH**

Tanggal Survei : *5 November 2024*

Jam Survei : 08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun

Pendidikan : SD SMP SMA SI S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :*(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)*
Pindah Masuk

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1 2 ③ 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 ④
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1 2 ③ 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 ③ 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 ③ 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 ④
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1 2 3 ④	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 ③ 4
a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 ③ 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai			

