

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

Tanggal Survei : 14 Agustus 2015

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 : Kk dan akte ..... isal  
 : (KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|   | P*)              |
|---|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian penyajian pelayanan yang harus dipenuhi dengan penyajian pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?<br>a. Tidak sesuai.<br>b. Kurang sesuai.<br>c. Sesuai.<br>d. Sangat sesuai. | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?<br>a. Tidak mudah.<br>b. Kurang mudah.<br>c. Mudah.<br>d. Sangat mudah.   | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?<br>a. Tidak cepat.<br>b. Kurang cepat.<br>c. Cepat.<br>d. Sangat cepat.  | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?<br>a. Tidak Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat Sesuai  | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai.<br>d. Sangat sesuai               | 1<br>2<br>3<br>4 |

|  | P*)              |
|--|------------------|
| 6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.<br>a. Tidak kompeten<br>b. Kurang kompeten<br>c. Kompeten<br>d. Sangat kompeten                                       | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan<br>a. Tidak sopan dan ramah<br>b. Kurang sopan dan ramah<br>c. Sopan dan ramah<br>d. Sangat sopan dan ramah | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana<br>a. Buruk.<br>b. Cukup.<br>c. Baik<br>d. Sangat Baik   | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan<br>a. Tidak ada.<br>b. Ada tetapi tidak berfungsi<br>c. Berfungsi kurang maksimal<br>d. Dikelola dengan baik.                  | 1<br>2<br>3<br>4 |

Saran/Masukan/Pendapat: