

LAPORAN

KUISIONER HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER I TAHUN 2021



PEMERINTAH KOTA BIMA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BIMA
TAHUN 2021

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA
SEMESTER I TAHUN 2021**

NILAI IKM

91,10

RESPONDEN

93 Orang

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	PERYSARATAN	3.677
2	PROSEDUR	3.667
3	WAKTU PELAYANAN	3.430
4	BIAYA/TARIF	4.000
5	PRODUK LAYANAN	3.613
6	KOMPETENSI PELAKSANAAN	3.570
7	PERILAKU PELAKSANAAN	3.559
8	SARANA DAN PRASARANA	3.398
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARANA DAN MASUKAN	3.914

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 93 Orang

JENIS KELAMIN : L= 48 Orang; P = 45 Orang

PENDIDIKAN :

SD	: 5 Orang
SMP	: 8 Orang
SMA	: 60 Orang
S1	: 1 Orang
S2	: 1 Orang
S3	: -

PEKERJAAN :

PNS	: 6 Orang
TNI	: 1 Orang
POLRI	: 1 Orang
Swasta	: 28 Orang
Wirausaha	: 2 Orang
Lainnya	: 55 Orang

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN DAN PENINGKATAN PELAYANAN UNIT KERJA KAMI AGAR DAPAT TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMI KEPADA MASYARAKAT

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA
SEMESTER I TAHUN 2021**

NILAI IKM

91,10

RESPONDEN

93 Orang

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	PERYSARATAN	3.677
2	PROSEDUR	3.667
3	WAKTU PELAYANAN	3.430
4	BIAYA/TARIF	4.000
5	PRODUK LAYANAN	3.613
6	KOMPETENSI PELAKSANAAN	3.570
7	PERILAKU PELAKSANAAN	3.559
8	SARANA DAN PRASARANA	3.398
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARANA DAN MASUKAN	3.914

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 93 Orang

JENIS KELAMIN : L= 48 Orang; P = 45 Orang

PENDIDIKAN :

SD	: 5 Orang
SMP	: 8 Orang
SMA	: 60 Orang
S1	: 1 Orang
S2	: 1 Orang
S3	: -

PEKERJAAN :

PNS	: 6 Orang
TNI	: 1 Orang
POLRI	: 1 Orang
Swasta	: 28 Orang
Wirausaha	: 2 Orang
Lainnya	: 55 Orang

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN DAN PENINGKATAN PELAYANAN UNIT KERJA KAMI AGAR DAPAT TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMI KEPADA MASYARAKAT

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Tanggal Survey : 6/1/2021
 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 50tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KK, KTP (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 pelayanan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Kompeten	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	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan Ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara, tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasaranan	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
	3		
	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Tanggal Survey : 06/01/2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : ...²...²...tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ^{KK}..... (misal, KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)

	P ^a)		P ^a)
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Kompeten	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	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
	3		
	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Tanggal Survey : 11 Februari 2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 47 tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : pembuatan KTP (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 pelayanan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Kompeten	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	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan Ramah	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasaranan	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Tanggal Survey : 15-02-2021
 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 37 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : AKTA KELAHIRAN (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 pelayanan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Kompeten	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	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan Ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
	3		
	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Tanggal Survey : 19 / 2 / 2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 35 tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA.....(Sebutkan)
 PELEBAHAN NAMA DI
 Jenis Layanan yang diterima : Akta kelahiran

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari Kode Huruf Sesuai Jawaban Masyarakat/Responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak Sopan dan Ramah b. Kurang Sopan dan Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasaranan a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Tanggal Survey : 25-2-2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 30 ... tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ... KIS (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 pelayanan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat Kompeten	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	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
	3		
	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Tanggal Survey : 25-2-2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : .. 22 .. tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .. KK .. (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 pelayanan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Kompeten	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	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	<input checked="" type="radio"/> c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Sesuai	2		
	3		
	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Tanggal Survey : 25-2-2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 37.....tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ...KIK..... (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 pelayanan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Kompeten	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	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara, tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasaranan	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Tanggal Survey : 03-3-2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 28... tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :KK..... (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 pelayanan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Kompeten	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	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasaranan	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
	3		
	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BIMA**

Tanggal Survey : 03-3-2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 28 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KK..... (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 pelayanan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Kompeten	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	1	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Mudah	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasaranan	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	c. Baik	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Cepat	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3
<input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	4	<input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
	3		
	4		