

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER II 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
91,17

RESPONDEN
83 Orang

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	PERYSARATAN	3.677
2	PROSEDUR	3.677
3	WAKTU PELAYANAN	3.441
4	BIAYA/TARIF	4.000
5	PRODUK LAYANAN	3.634
6	KOMPETENSI PELAKSANAAN	3.570
7	PERILAKU PELAKSANAAN	3.559
8	SARANA DAN PRASARANA	3.398
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARANA DAN MASUKAN	3.925

NAMA LAYANAN :			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	83	Orang
JENIS KELAMIN	:	Laki-laki	: 46 Orang
	:	Perempuan	: 37 Orang
PENDIDIKAN	:	SD	: 5 Orang
	:	SMP	: 3 Orang
	:	SMA	: 46 Orang
	:	S1	: 28 Orang
	:	S2	: 1 Orang
	:	S3	: 0 Orang
PEKERJAAN	:	PNS	: 8 Orang
	:	TNI	: 1 Orang
	:	POLRI	: 0 Orang
	:	Swasta	: 18 Orang
	:	Wirausaha	: 7 Orang
	:	Lainnya	: 49 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 : 1 - 7 - 2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 24tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA *Wopifopar*... (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ... *Kartu keluarga*... (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 a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 4	8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1		

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

Tanggal Survey : Jumat, 02 Juli 2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 33...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA BUMI... (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Regalir... (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
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3	c. Kompeten	3
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
<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="checkbox"/> 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 prasaranan	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	2
c. Cepat	3	<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik	3
<input checked="" type="checkbox"/> 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	1		

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

Tanggal Survey : 08-09-2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 49 tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : AKTA.....(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
<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	<input checked="" type="checkbox"/> 3	c. Kompeten	3
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
<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3	c. Sopan dan Ramah	3
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
<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		

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

Tanggal Survey : 5/8/2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 42... tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA petani... (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : SURAT PINDAH (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	<input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang Kompeten	2
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="checkbox"/> 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
<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			

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

Tanggal Survey : 09 Agustus 2021
 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 24, ... tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA *honorer*... (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		

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

Tanggal Survey : 15/09/2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : .. 49 .. 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
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 prasaranan	
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		
	2		



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

Tanggal Survey : 15/9-21 Jam Survey : 08.00-12.00 13.00-16.00

I. PROFIL

Usia : 33 Tahun

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

Pendidikan: SD SMP SMA S-1 S-2 S-3

Pekerjaan PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA: Bidan (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KTP (KK, KTP, KIA, AKTA, Surat Pindah)

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			
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang kompeten	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	<input checked="" type="radio"/> 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 tentang 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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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	<input checked="" type="radio"/> b. Cukup	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3	c. Baik	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff 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			

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

Tanggal Survey : ~~15~~ **15** ~~bln~~ **bln** ~~g~~ **g** Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 18 ... tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : LOKALISASI .. (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
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah	3	<input checked="" type="radio"/> 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
<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			

Tanggal Survey : 28.09.2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 60...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA : Petani (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Kartu keluarga (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 prasaranan	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	
c. Cepat	3	c. Baik	
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	
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	
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	
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		
d. Sangat Sesuai	4		

49 55



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

Tanggal Survey : 28 - 09 - 2021 Jam Survey : 08.00-12.00 13.00-16.00

I. PROFIL

Usia : Tahun

Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input checked="" type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan:	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA	<input checked="" type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 <input type="checkbox"/> S-3
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI	<input type="checkbox"/> SWASTA <input checked="" type="checkbox"/> WIRUSAHA
<input type="checkbox"/> LAINNYA..... (Sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterima : <u>KTP, KK</u> (KK, KTP, KIA, AKTA, Surat Pindah)		

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 tentang 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/tariff 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		
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai	4		



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

Tanggal Survey : 28 September 2021 Jam Survey : 08.00-12.00 13.00-16.00

I. PROFIL

Usia : 37 Tahun

Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input checked="" type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan:	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 <input type="checkbox"/> S-3	
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSAHA	<input checked="" type="checkbox"/> LAINNYA <u>UPAT</u> (Sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :	<u>AKTA</u> (KK, KTP, KIA, AKTA, Surat Pindah)	

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 tentang 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/tariff 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		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

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

Tanggal Survey : 29-09-2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Usia : 27.....tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA Ekonomi (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Regulasi (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	a. Tidak Sesuai	1	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.	a. Tidak Kompeten	1 2 3 4
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang Kompeten	
	c. Sesuai	3		c. Kompeten	
	d. Sangat Sesuai	4		d. Sangat Kompeten	
2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini	a. Tidak Mudah	1	7. Bagaimana pendapat saudara, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	a. Tidak Sopan dan Ramah	1 2 3 4
	b. Kurang Mudah	2		b. Kurang Sopan dan Ramah	
	c. Mudah	3		c. Sopan dan Ramah	
	d. Sangat Mudah	4		d. Sangat Sopan dan Ramah	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	a. Tidak Cepat	1	8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	a. Buruk	1 2 3 4
	b. Kurang Cepat	2		b. Cukup	
	c. Cepat	3		c. Baik	
	d. Sangat Cepat	4		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	a. Sangat Mahal	1	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	a. Tidak ada	1 2 3 4
	b. Cukup Mahal	2		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
	c. Murah	3		c. Berfungsi Kurang Maksimal	
	d. Gratis	4		d. Dikelola dengan baik	
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			
		4			

Tanggal Survey : 29 SEPTEMBER 2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : ..27...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KK dan 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
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 prasaranan	
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	
b. Kurang Cepat	2	b. Cukup	
c. Cepat	3	c. Baik	
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat Baik	
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	
b. Cukup Mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Murah	3	c. Berfungsi Kurang Maksimal	
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik	
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		
d. Sangat Sesuai	4		

Tanggal Survey : 29 SEPTEMBER 2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia 25.....tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : 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 a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> 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 <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 a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah <input checked="" type="radio"/> 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 <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		

57

Tanggal Survey : 29-10-2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 51...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (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		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

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

Tanggal Survey : 29-10-2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : ..²⁵... 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 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 (c) Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		

Tanggal Survey : 29 September 2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 43 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA.....(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : AKTA..... (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		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

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

Tanggal Survey : 29 September 2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 17 tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA : M. J. P. I. (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : AKTA (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		

Tanggal Survey : 29/09/2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 49...tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : AKTE. (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		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		



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

Tanggal Survey : 30-09-2021 Jam Survey : 08.00-12.00 13.00-16.00

I. PROFIL

Usia : 18 Tahun

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

Pendidikan: SD SMP SMA S-1 S-2 S-3

Pekerjaan PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA MAHASISWA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : KTP (KK, KTP, KIA, AKTA, Surat Pindah)

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 tentang 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/tariff 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		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

68



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

Tanggal Survey : 30-09-2021 Jam Survey : 08.00-12.00 13.00-16.00

I. PROFIL

Usia : 46 Tahun

Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input checked="" type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan:	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input checked="" type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S-1 <input type="checkbox"/> S-2 <input type="checkbox"/> S-3	
Pekerjaan	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSAHA	<input checked="" type="checkbox"/> LAINNYA... <u>UMR</u> (Sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : <u>KTP</u> (KK, KTP, KIA, AKTA, Surat Pindah)		

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 tentang 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/tariff 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		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

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

Tanggal Survey : 30 September 2021 Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 25tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (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 a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	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	
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	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	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 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
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
8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik		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

60

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

Tanggal Survey : 30 Sept 2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA(Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..A.R.T.K... (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 a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	
2. Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="radio"/> c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal <input checked="" type="radio"/> c. Murah <input checked="" type="radio"/> d. Gratis	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 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 <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat Kompeten		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 <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Ramah		1 2 3 4
8. Bagaimana Pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasaranan a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat Baik		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 <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik		1 2 3 4

69

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

Tanggal Survey : 01.10.2021

Jam Survey : 08.00-12.00*
 13.00-16.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 41.....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 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 prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
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	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		