



**KUESIONER SURVEI KEPuasan MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN DPMPTP
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

Tanggal Survei : 06-03-2019 Jam Survei : 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

PROFIL
 Jenis Kelamin : L P Usia : 40 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA..... (sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas	
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			
No. Responden		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umur	57 tahun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pendidikan terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta / Usahawan 4. Pelajar / Mahasiswa 5. Lainnya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. KETERANGAN PENDATA			
Nama	AKHMIRUDJIN		
IP/ DATA LAIN			
PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK			
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)			
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTP.	P*)		
Tidak mudah	1		
Kurang mudah	2		
Mudah	3		
Sangat mudah	4		
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		1	
a. Tidak sesuai		2	
b. Kurang sesuai		3	
c. Sesuai		4	
d. Sangat sesuai			
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan keberadaan petugas yang melayani di DPMPTP		1	
a. Tidak jelas		2	
b. Kurang jelas		3	
c. Jelas		4	
d. Sangat jelas			
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan		1	
a. Tidak disiplin		2	
b. Kurang disiplin		3	
c. Disiplin		4	
d. Sangat disiplin			
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan		1	
a. Tidak bertanggung jawab		2	
b. Kurang bertanggung jawab		3	
c. Bertanggung jawab		4	
d. Sangat bertanggung jawab			
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan		1	
a. Tidak mampu		2	
b. Kurang mampu		3	
c. Mampu		4	
d. Sangat mampu			
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di DPMPTP		1	
a. Tidak cepat		2	
b. Kurang cepat		3	
c. Cepat		4	
d. Sangat cepat			
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keahlian untuk mendapatkan pelayanan di DPMPTP		1	
a. Tidak adil		2	
b. Kurang adil		3	
c. Adil		4	
d. Sangat adil			
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan		1	
a. Tidak sopan dan ramah		2	
b. Kurang sopan dan ramah		3	
c. sopan dan ramah		4	
d. Sangat sopan dan ramah			
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang keterbukaan informasi pelayanan yang diterima	P*)	1	
a. Tidak terbuka		2	
b. Kurang terbuka		3	
c. terbuka		4	
d. Sangat terbuka			
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan		1	
a. Selalu tidak sesuai		2	
b. Kadang - kadang sesuai		3	
c. Banyak sesuai		4	
d. Selalu sesuai			
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan		1	
a. Selalu tidak tepat		2	
b. Kadang - kadang tepat		3	
c. Banyak tepatnya		4	
d. Selalu tepat			
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan DPMPTP		1	
a. Tidak nyaman		2	
b. Kurang nyaman		3	
f. Nyaman		4	
g. Sangat nyaman			
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di DPMPTP		1	
a. Tidak aman		2	
b. Kurang aman		3	
c. Aman		4	
d. Sangat aman			
15. Apakah saudara mengetahui / juri pelayanan di DPMPTP		1	
a. Tidak mengetahui / Tidak ada		2	
b. Kurang mengetahui		3	
c. Mengetahui / Ada		4	
d. Sangat Mengetahui			
16. Bagaimana pendapat saudara Penanganan pengaduan di lingkungan DPMPTP telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan		1	
a. Tidak sesuai / Tidak ada layanan pengaduan		2	
b. Kurang sesuai dengan SOP		3	
c. Sesuai SOP (bagian pengaduan di tidak lanjut)		4	
d. Sangat Sesuai SOP (semua pengaduan di tidak lanjut)			
17. Bagaimana pendapat saudara tentang produk/hasil layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku		1	
a. Tidak sesuai		2	
b. Kurang sesuai		3	
c. Sesuai		4	
d. Sangat			

~~Abdullah~~

~~Sulawesi~~

Kosiner

Isian masy yg unus

Per Zindan

