



# KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN

---

Tanggal Survei : / /2019

Asal Kecamatan : .....

Usia :

Jenis kelamin : 1. Laki – laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir: 1. SD kebawah

2. SMP

3. SMA

4. D1/D2/D3/D4

5. S1

6. S2

7. S3

Pekerjaan : 1. PNS

2. TNI/POLRI

3. Pegawai Sawasta

4. Wiraswasta

5. Pelajar/Mahasiswa

6. Lainnya, .....

**Jenis Layanan Yang Diterima:**

- |                     |  |  |
|---------------------|--|--|
| 1. KTP-elektronik   | 2. Surat Keterangan Pindah Kab. Magetan        | 3. Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) |
| 4. Buka Blokir      | 5. Surat Keterangan Pindah Keluar Kab. Magetan | 6. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)    |
| 7. Akta Kelahiran   | 8. Perubahan KK Merah Menjadi KK Baru          | 9. Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)   |
| 10. Akta Kematian   | 11. Perubahan KK Karena Tambah (Tambah Jiwa)   | 12. Perubahan KK (Perubahan Biodata)         |
| 13. Akta Perkawinan | 14. Hapus Data Mati                            | 15. Verifikasi Data Ganda                    |
| 16. Akta Perceraian | 17. Penghapusan Data Ganda                     | 18. Data Kosong                              |
| 19. legalisir       | 20. Pengajuan TTD Sekdin Di Surat Ket dari Kec | 21. Lainnya .....                            |

A. Pendapat adalah bagaimana kepuasan saudara terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan. Dengan skala :

1. Tidak Puas (TP)

2. Kurang Puas (KP)

3. Puas (P)

4. Sangat Puas (SP)

NO	PERTANYAAN	Kepuasan				Beri Alasan Jika Saudara Menjawab <u>Tidak Puas</u> (TP) atau <u>Kurang Puas</u> (KP)
		TP	KP	P	SP	
<b>1</b>	<b>PERSYARATAN</b>					
1.1	Bagaimana kemudahan mendapatkan informasi tentang persyaratan - persyaratan pelayanan di Dispendukcapil Magetan ini?	1	2	3	4	
1.2	Bagaimana kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan?	1	2	3	4	
<b>2</b>	<b>PROSEDUR</b>					
2.1	Bagaimana kemudahan dalam alur/prosedur mendapatkan pelayanan?	1	2	3	4	
<b>3</b>	<b>WAKTU PELAYANAN</b>					
3.1	Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	1	2	3	4	
3.2	Bagaimana kesesuaian janji waktu layanan ?	1	2	3	4	
<b>4</b>	<b>BIAYA/TARIF</b>					
4.1	Bagaimana tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? 1. Sangat Mahal 3. Murah 2. Cukup Mahal 4. Gratis	1	2	3	4	
4.2	Apakah ada biaya tambahan pelayanan diluar ketentuan ?	4	Tidak	1	Ya Besarnya Rp.....	
<b>5</b>	<b>PRODUK LAYANAN</b>					
5.1	Bagaimana kesesuaian produk pelayanan yang dijanjikan dengan hasil pelayanan yang telah diberikan?	1	2	3	4	
<b>6</b>	<b>KOMPETENSI PELAKSANA</b>					
6.1	Bagaimana kemampuan petugas pelayanan dalam melayani?	1	2	3	4	
<b>7</b>	<b>PERILAKU PELAKSANA</b>					
7.1	Bagaimana kepedulian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?	1	2	3	4	
7.2	Bagaimana kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?	1	2	3	4	

7.3	Bagaimana keadilan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?	1	2	3	4		
7.4	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan?	1	2	3	4		
<b>8</b>	<b>SARANA DAN PRASARANA</b>						
	Bagaimana ketersediaan fasilitas pelayanan, apakah sudah memadai ?						
8.1	1. Formulir/Blangko Pelayanan	1	2	3	4		
	2. Brosur Informasi Layanan Dpendukcapil	1	2	3	4		
	3. Ruang Tunggu Layanan	1	2	3	4		
	4. Mushola	1	2	3	4		
	5. Tempat Parkir	1	2	3	4		
	6. Petugas Informasi	1	2	3	4		
	7. Toilet	1	2	3	4		
8.2	Bagaimana kebersihan ruang tunggu pelayanan?	1	2	3	4		
8.3	Bagaimana kenyamanan ruang tunggu pelayanan?	1	2	3	4		
8.4	Bagaimana keamanan di lingkungan pelayanan Dpendukcapil?	1	2	3	4		
<b>9</b>	<b>PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>						
9.1	Bagaimana sarana penanganan pengaduan pengguna layanan di Dpendukcapil?	1	2	3	4		
	1. Tidak Ada						
	2. Ada tetapi tidak berfungsi						
	3. Berfungsi kurang maksimal						
	4. Dikelola dengan baik						
9.2	Jika Saudara menyampaikan pengaduan, saran atau masukan atas layanan Dpendukcapil Magetan, maka media pengaduan apa yang akan digunakan?	1	Kotak Saran				
		2	Petugas Pelayanan				
		3	Lainnya ( <i>Website/ Email/ WA</i> atau .....				
		4	Tidak Tahu				

#### B. INOVASI PELAYANAN UNIT PELAYANAN

Menurut saudara, inovasi pelayanan apa yang perlu diadakan oleh Dpendukcapil Kabupaten Magetan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi ke masyarakat Kabupaten Magetan?

.....  
 .....

Nama	
Alamat	
No. Tlp	

(Terima kasih telah berpartisipasi membangun pelayanan publik di Kabupaten Magetan melalui survey ini)