

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Tanggal Survei : 6 Juli 2021

Jam Survei :  08.00 WIB - 12.00 WIB

13.00 WIB - 17.00 WIB

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  Swasta  Wirausaha  dll

Jenis layanan yang diterima : Penelitian  
(misal : KTP, Akta, Poli Umum dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <b>d. Sangat sesuai</b></p>	<p align="center"><b>P*)</b></p> <p align="center">1 2 3 4</p>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <b>c. Kompeten</b> d. Sangat kompeten</p>	<p align="center"><b>P*)</b></p> <p align="center">1 2 3 4</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <b>d. Sangat mudah</b></p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <b>c. Sopan dan ramah</b> d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <b>c. Cepat</b> d. Sangat cepat</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan</b></p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan <b>c. Diterapkan tetapi kurang maksimal</b> d. Diterapkan sepenuhnya.</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <b>d. Gratis</b></p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi <b>c. Berfungsi kurang maksimal</b> d. Dikelola dengan baik.</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <b>c. Sesuai.</b> d. Sangat sesuai</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>	<p><b>10. Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sarana dan Prasarana untuk masyarakat yang ada di kantor pelayanan ini.</b></p> <p>a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi <b>c. Berfungsi, tetapi kurang baik</b> d. Dikelola dengan baik</p>	<p align="center">1 2 3 4</p>

**SARAN DAN MASUKAN**

(Lembaran ini di isi oleh masyarakat/pengguna layanan).

Nomor Responden :