

LAPORAN

Pelaksanaan Survei

Kepuasan Masyarakat [SKM]

**DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Riau, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Diharapkan dapat mengetahui mutu layanan dan kinerja setiap unsur pelayanan, serta mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas layanan yang diberikan OPD Kabupaten Kepulauan Meranti

Diharapkan hasil penelitian ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, serta menumbuhkan prakarsa dan peran serta customer dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di OPD Kabupaten Kepulauan Meranti.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu :

- 1. Persyaratan :**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur :**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- 3. Waktu penyelesaian :**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/ tarif :**

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan :**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana :**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana :**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Sarana dan prasarana :**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan :**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Metodologi Survei Kepuasan Masyarakat

1. **Persiapan**

a. **Penyusunan kuisisioner**

- Bagian I: Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- Bagian II: Jenis pelayanan yang digunakan oleh responden

- Bagian III: Persepsi responden terhadap mutu pelayanan

- Bagian IV: Saran/opini/pendapat responden terhadap unit pelayanan

b. Penyusunan bentuk jawaban Bentuk jawaban pertanyaan persepsi terhadap mutu pelayanan adalah multiple choice, sedangkan untuk pertanyaan saran berbentuk uraian singkat.

c. Penetapan responden dan lokasi Responden adalah pengguna layanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti yang bersedia mengisi kuesioner survey.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan informasi dilakukan dengan metode pengisian kuisisioner secara online berdasar unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti

3. Pengolahan data dan analisis hasil

Data Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \\ &= 1/9 \\ &= 0,11\end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{IKM} &= \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}\end{aligned}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25- 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

4. Analisis data-data yang telah masuk, dianalisis secara otomatis pada *website* <https://dikemas.merantikab.go.id/>

Pengolahan data akan menghasilkan output Nilai Survei Kepuasan Penerima Layanan (SKM) pada setiap unsur layanan.

Tabel 2.1. Data Interval Kepuasan Masyarakat

Nilai Pesepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

5. Penyusunan kesimpulan dan saran Tim Survei Kepuasan Penerima Layanan akan memberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

2.5 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun dengan periode waktu per triwulan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 146 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1. Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	64	43,84%
		PEREMPUAN	82	56,16%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	-
		SLTP	0	-
		SLTA	84	58%
		DIII	19	13%
		SI	17	12%
		S2	1	1%
		Total Responden	146	

Tabel 3.1. menunjukkan bahwa jumlah responden Laki-laki 43,84% sementara untuk Perempuan 56,16% dari seluruh responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat.

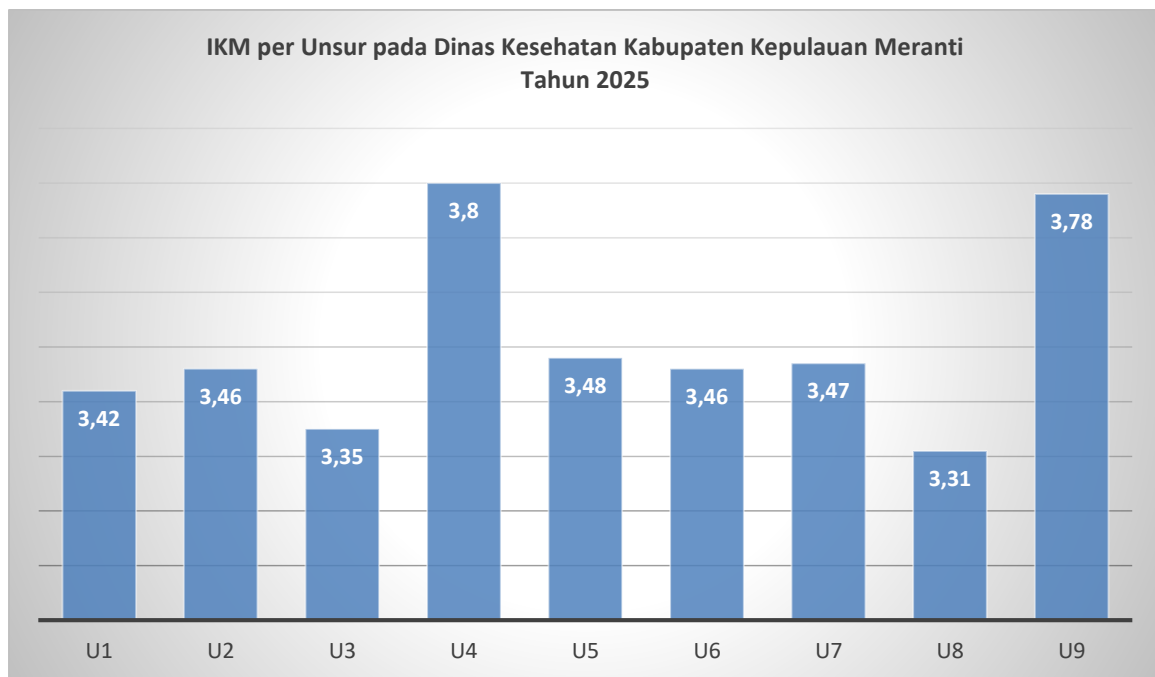
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,42	3,46	3,35	3,80	3,48	3,46	3,47	3,31	3,78
Kategori	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
IKM Unit Layanan	87,49 = B (Baik)								

Gambar 3. 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Penjelasan Unsur:

U1 = Persyaratan

U2 = Sistem Mekanisme dan Prosedur

U3 = Waktu Penyelesaian

U4 = Biaya/Tarif

U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

U6 = Kompetensi Pelaksana

U7 = Perilaku Pelaksana

U8 = Sarana dan Prasarana

U9 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Gambar 3.1. menunjukkan hasil pengolahan data dari Survei Kepuasan Masyarakat periode tahun 2025 pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti, yaitu pada unsur U1 (Persyaratan) mendapat nilai 3,42, unsur U2 (Sistem Mekanisme dan Prosedur) dengan nilai 3,46, unsur U3 (Waktu Penyelesaian) 3,35, untuk U4 (Biaya/Tarif) 3,80, nilai unsur U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan) 3,48, unsur U6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 3,46, unsur layanan U7 (Perilaku Pelaksana) 3,47, unsur U8 (Sarana dan Prasarana) 3,31 dan untuk unsur U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dengan nilai 3,78.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2025, adalah dalam kategori Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,50 atau konversi IKM sebesar 87,48. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan menurut Permenpan RB No 14 tahun 2017 dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Layanan pada Sarana dan Prasarana (U8) mendapatkan nilai terendah yaitu 3,31 dan unsur Waktu Penyelesaian (U3) mendapat penilaian 3,35
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan (U4) dengan nilai 3,80 dan Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 3,78.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Untuk waktu penyelesaian pelayanan akan lebih dipercepat.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 30 Juni 2025 . Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.1. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Jangka Waktu Penyelesaian	Merubah SK jangka waktu penyelesaian	TW I Tahun 2026	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum beserta Bidang Terkait
		Revisi SOP Pelayanan	TW I Tahun 2026	Sub Bagian Kepegawaian dan Umum beserta Bidang Terkait
		Peningkatan Kompetensi ASN	TW II Tahun 2026	Bidang terkait
2.	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Sarana dan Prasarana	TW I Tahun 2026	Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan, Sub Bagian Perencanaan dan Program dan bidang terkait

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2025 menunjukkan kategori Baik, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM 3,50 atau konversi IKM 87,48.
2. Hasil pengolahan Kepuasan Penerima Layanan memberikan informasi bahwa unsur pelayanan dengan nilai peringkat tertinggi biaya/tarif dan penanganan pengaduan layanan. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu waktu kecepatan waktu penyelesaian layanan dan kualitas sarana dan prasarana layanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2025, maka saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Memperbaiki unsur – unsur pelayanan dengan nilai terendah, yaitu waktu penyelesaian layanan dan peningkatan sarana dan prasarana.
2. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Meranti, terutama prosedur pelayanan.
3. Meningkatkan kompetensi dan perilaku petugas dalam memberi pelayanan.
4. Meningkatkan efisiensi prosedur sehingga waktu pelayanan bisa dipercepat.

Selatpanjang, 10 Desember 2025



KEPALA DINAS KESEHATAN
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI,

ADE SUHARTIAN, SH, MM

Pembina Tingkat I

NIP. 197212011993031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00*
☐ 13.00 - 17.00*

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 : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	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
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	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	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 dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	



Welcome to DIKEMAS! 🙌

Please sign-in to your account and start the adventure

USERNAME

ppd.dinkes

PASSWORD



Sign in

KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR DINAS KESEHATAN KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
Tanggal Survei : 08 December 2025

STATUS -

JENIS LAYANAN YANG DI TERIMA -

NO HP-

Pilih

PROFILE

JENIS KELAMIN -

LEBAR -

☐ L ☐ P

PEKERJAAN -

☐ PNS ☐ Guru ☐ TNI ☐ POLRI ☐ Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya

PENDIDIKAN -

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Jenis Layanan yang di terima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Pilih sesuai jawaban responden)

1. PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEBERHASILAN PENYERAHAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANAN YANG -

Pilih

Pj
1
2
3
4

2. PEMAHAMAN SAUDARA TENTANG KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DI DINAS INI -

Pilih

Pj
1
2
3
4

3. PENDAPAT SAUDARA TENTANG KECAPATAN WAKTU DALAM MENYERAHKAN PELAYANAN -

Pilih

Pj
1
2
3
4

4. PENDAPAT SAUDARA TENTANG KESERBUHAN/TEPAT DALAM PELAYANAN -

Pilih

Pj
1
2
3
4

5. PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEBERHASILAN PROSEDUR PELAYANAN ANTARA SUDAH DAN BELUM DIBERIKAN -

Pilih

Pj
1
2
3
4

6. PENDAPAT SAUDARA TENTANG KEMAMPUAN PETUGAS DALAM PELAYANAN -

Pilih

Pj
1
2
3
4

7. PENDAPAT SAUDARA TENTANG PERALATAN/PETUGAS DALAM PELAYANAN TERKAIT KEBERHASILAN DAN KEMUDAHAN -

Pilih

Pj
1
2
3
4

8. PENDAPAT SAUDARA TENTANG KUALITAS SARANA DAN PRASARANA YANG DIBERIKAN -

Pilih

Pj
1
2
3
4

9. PENDAPAT SAUDARA TENTANG PENANDESAHAN PENGADUAN PENGGUNA LAYANAN -

Pilih

Pj
1
2
3
4

Kritik Saran jika ada (tidak wajib di isi)

NAMA LENGKAP

Nama lengkap anda..

NOORUK HP/WA

Nomor HP atau WA anda..

KRITIK SARAN

Jika ada kritik saran, Tuliskan kritik dan saran anda di sini.

Submit Survey