

# **LAPORAN**

## **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

---

**TRIWULAN IV TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II.....</b>	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III .....</b>	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	10
<b>BAB V.....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	14
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	21
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM.....	62

# **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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.

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 dilakukan secara mandiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru 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 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru pada waktu jam layanan dan diluar jam pelayanan misalnya sore dan malam hari dikarenakan pengajuan permohonan secara online melalui aplikasi. Dalam hal ini, apabila permohonan baru, proses sudah selesai maupun penolakan pengajuan maka akan mendapatkan pemberitahuan melalui email ataupun WA Gateway. Pada pemberitahuan permohonan baru, proses, selesai maupun penolakan juga dimasukkan link untuk pengisian kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu pertriwulan yaitu setiap 3 bulan sekali selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2023	5
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	Oktober 2023 – Desember 2023	45
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan dalam kurun waktu satu triwulan adalah sebanyak 650 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu triwulan SKM adalah 242 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan periode Triwulan IV Tahun 2023 yang diperoleh yaitu 243 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	148	61 %
		PEREMPUAN	95	39%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	14	5%
		SMP	16	6 %
		SMA	100	41%
		Diploma	18	7%
		SI	79	33%
		S2	16	6%
3	PEKERJAAN	PNS	35	14%
		TNI	3	1%
		POLRI	9	4%
		SWASTA	91	38%
		WIRAUSAHA	22	9%
		PELAJAR/MAHASISWA	29	12%
		LAINNYA	54	22%
4	USIA	<20 TAHUN	20	8%
		20-31 TAHUN	87	36%
		30-41 TAHUN	63	26%
		41-50 TAHUN	50	20%
		51-60 TAHUN	19	8%
		>60 TAHUN	4	2%

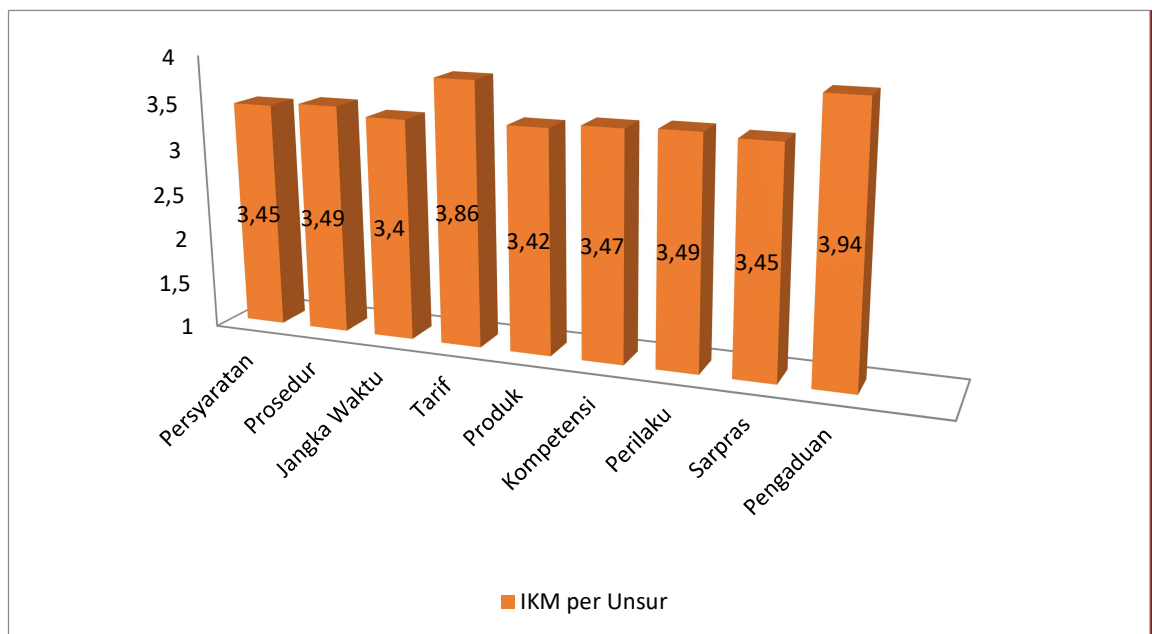
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,45	3,49	3,4	3,86	3,42	3,47	3,49	3,45	3,94
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	B	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	88,76 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Hasil uji frekuensi cumulative percent pada unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan berada pada terbawah diantara unsur pelayanan publik yang lain dengan nilai 3,40, namun demikian aspek Waktu Penyelesaian Pelayanan masih dalam kategori baik.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,86 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan dengan nilai 3,94 dengan kategori sangat baik.

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 :

- “Dipermudah lagi untuk registrasi verifikasi donload di aplikasi nya. Terima kasih”.
- “Baik dan lebih cepat merespon lagi”.
- “Agar bisa lebih cepat lagi prosesnya. Pelayanan online sangat membantu buat yang sibuk dgn pekerjaan lain ”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan online sudah mulai ditingkatkan namun masih banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara langsung datang ke lokasi layanan.
- Kurangnya pemahaman masyarakat terkait cara melakukan pelayanan secara online. Disiapkan petugas di ruang pelayanan yang membantu dan mengedukasi masyarakat tentang cara membuat permohonan melalui aplikasi.
- Masih banyak masyarakat belum memahami persyaratan yang berlaku dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Kedepannya akan dibuatkan buku saku adminduk yang memuat syarat-syarat dalam pengurusan dokumen adminduk.

## 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 melalui Rapat Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Sistem, mekanisme dan prosedur</b>	- Melakukan monitoring dan evaluasi terkait sistem, mekanisne dan prosedur pelayanan - Review Standar Pelayanan di Disdukcapil Kota Banjarbaru	√	√	√	√	<b>Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil</b>
2	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Mengoptimalkan pelayanan secara online melalui inovasi “LARISAY Online” (satu hari selesai)	√	√	√	√	<b>Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil</b>
3	<b>Produk spesifikasi jenis pelayanan</b>	- Melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan dan		√	√		<b>Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data</b>

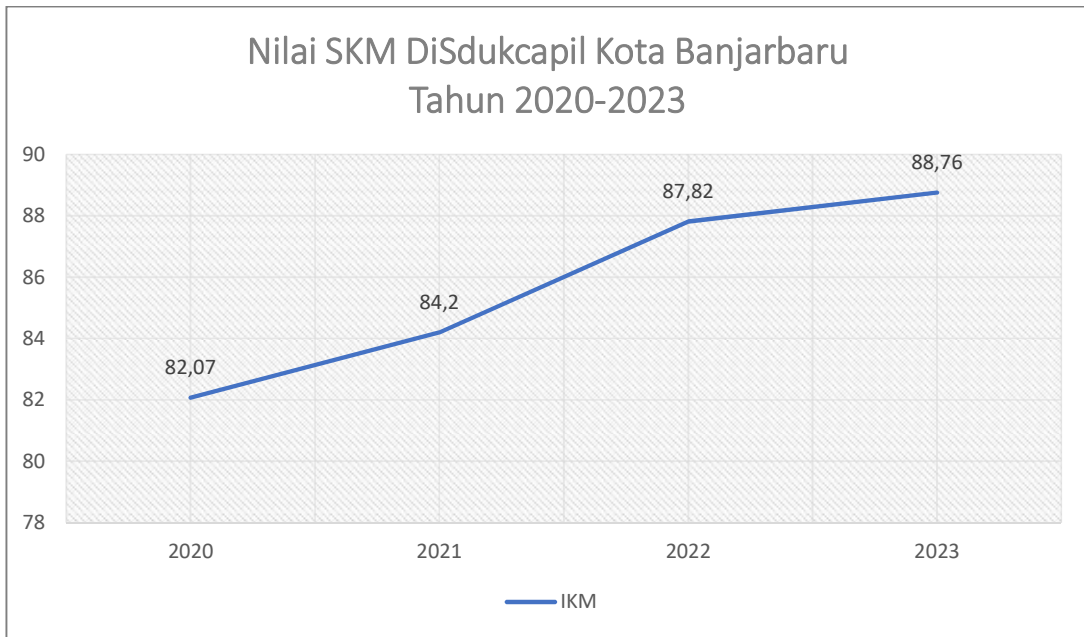
- pencatatan sipil
- Membuat buku saku adminduk yang memuat syarat-syarat dalam pengelolaan dokumen adminduk

4	<b>Kualitas Sarana dan Prasarana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penambahan sarana dan prasarana yang dapat meningkatkan pelayanan</li> <li>- Menyediakan petugas di ruang pelayanan yang membantu dan mengedukasi masyarakat tentang cara membuat permohonan melalui aplikasi</li> </ul>	√	<b>Bidang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil</b>
---	--------------------------------------	---	---	---

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :





Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu triwulan mulai Oktober 2023 hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,76. Nilai SKM Disdukcapil Kota Banjarbaru menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,94 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan dengan nilai 3,88 dengan kategori sangat baik.

**Kota Banjarbaru, 27 Desember 2023**

**Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil**



**(Dra. Hj. SRI FATMA KARMAILITA, MM)**  
**NIP. 19640512 198503 2 010**

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner



### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

#### DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

#### KOTA BANJARBARU

Tanggal Survei :	<input type="text"/>	Jam Survei:	<input type="checkbox"/> 08.00 - 12.00 WITA
Nomor Responden :	<input type="text"/>		<input type="checkbox"/> 13.00 - 17.00 WITA

#### I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan      Usia :  Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 Keatas

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :  (Misal: KTP, Akta, Serifikat, Poli Umum, dll)

#### II. PENDAPAT RESONDEN TENTANG LAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<b>1</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a Tidak Sesuai 1 b Kurang Sesuai 2 c Sesuai 3 d Sangat Sesuai 4	<b>6</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a Tidak Kompeten 1 b Kurang Kompeten 2 c Kompeten 3 d Sangat Kompeten 4
<b>2</b> Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a Tidak Mudah 1 b Kurang Mudah 2 c Mudah 3 d Sangat Mudah 4	<b>7</b> Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a Tidak Sopan dan Tidak Ramah 1 b Kurang Sopan dan Tidak Ramah 2 c Sopan dan Ramah 3 d Sangat Sopan dan Sangat Ramah 4
<b>3</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a Tidak Cepat 1 b Kurang Cepat 2 c Cepat 3 d Sangat Cepat 4	<b>8</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a Buruk 1 b Cukup 2 c Baik 3 d Sangat Baik 4
<b>4</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan. a Sangat Mahal 1 b Cukup Mahal 2 c Murah 3 d Gratis 4	<b>9</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a Tidak Ada 1 b Ada tetapi Tidak Befungsi 2 c Bifungsi Kurang Maksimal 3 d Dikelola dengan Baik 4
<b>5</b> Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a Tidak Sesuai 1 b Kurang Sesuai 2 c Sesuai 3 d Sangat Sesuai 4	<b>Saran Perbaikan dan atau Apresiasi:</b> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>

\*) Keterangan: P = Nilai Pendapat Masyarakat/Responden (diisi oleh petugas)

## 2. Hasil Olah Data SKM

**Tabel: Kinerja Pelayanan Periode Oktober-Desember 2023**

**Unit: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

No	Id Sampel	Sampel	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	202309001481	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
2	202309001482	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
3	202309001483	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
4	202309001484	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
5	202309001485	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24	2,67	66,67
6	202309001486	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
7	202309001487	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
8	202309001488	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
9	202309001489	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
10	202309001490	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
11	202309001491	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
12	202309001492	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
13	202309001493	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
14	202309001494	1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	32	3,56	88,89
15	202309001495	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	3,22	80,56
16	202309001496	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
17	202309001497	1	4	3	4	4	3	3	3	3	4	31	3,44	86,11
18	202309001498	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34	3,78	94,44
19	202309001499	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3,44	86,11
20	202309001500	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
21	202309001501	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
22	202309001502	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
23	202309001503	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3,78	94,44
24	202309001504	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
25	202309001505	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
26	202309001506	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
27	202309001507	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
28	202309001508	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
29	202309001509	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
30	202309001510	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	30	3,33	83,33
31	202309001511	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
32	202309001512	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89	97,22
33	202309001513	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3,44	86,11
34	202309001514	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
35	202309001515	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
36	202309001516	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100

37	202309001517	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
38	202309001518	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
39	202309001519	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
40	202309001520	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	30	3,33	83,33
41	202309001521	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
42	202309001522	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4	33	3,67	91,67
43	202309001523	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
44	202309001524	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3,56	88,89
45	202309001525	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	32	3,56	88,89
46	202309001526	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
47	202309001527	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
48	202309001528	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
49	202309001529	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
50	202309001530	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
51	202309001531	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
52	202309001532	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34	3,78	94,44
53	202309001533	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
54	202309001534	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
55	202309001535	1	3	3	3	4	3	4	3	4	4	31	3,44	86,11
56	202309001536	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30	3,33	83,33
57	202309001537	1	2	1	1	4	1	2	3	1	2	17	1,89	47,22
58	202309001538	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
59	202309001539	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
60	202309001540	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	3,44	86,11
61	202309001541	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31	3,44	86,11
62	202309001542	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
63	202309001543	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
64	202309001544	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
65	202309001545	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
66	202309001546	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
67	202309001547	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3,56	88,89
68	202309001548	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
69	202309001549	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3,33	83,33
70	202309001550	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32	3,56	88,89
71	202309001551	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	3,67	91,67
72	202309001552	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
73	202309001553	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
74	202309001554	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
75	202309001555	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3,67	91,67
76	202309001556	1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	32	3,56	88,89
77	202309001557	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56

78	202309001558	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
79	202309001559	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
80	202309001560	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
81	202309001561	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
82	202309001562	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
83	202309001563	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
84	202309001564	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
85	202309001565	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3,56	88,89
86	202309001566	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
87	202309001567	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
88	202309001568	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
89	202309001569	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30	3,33	83,33
90	202309001570	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
91	202309001571	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
92	202309001572	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
93	202309001573	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
94	202309001574	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3,78	94,44
95	202309001575	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
96	202309001576	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
97	202309001577	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
98	202309001578	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33	3,67	91,67
99	202309001579	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
100	202309001580	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3,56	88,89
101	202309001581	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32	3,56	88,89
102	202309001582	1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31	3,44	86,11
103	202309001583	1	4	3	4	3	4	4	4	3	3	32	3,56	88,89
104	202309001584	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30	3,33	83,33
105	202309001585	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
106	202309001586	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
107	202309001587	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
108	202309001588	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
109	202309001589	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
110	202309001590	1	4	3	4	3	4	4	3	4	4	33	3,67	91,67
111	202309001591	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
112	202309001592	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31	3,44	86,11
113	202309001593	1	3	4	3	4	4	4	3	3	4	32	3,56	88,89
114	202309001594	1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33	3,67	91,67
115	202309001595	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
116	202309001596	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
117	202309001597	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
118	202309001598	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44

119	202309001599	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
120	202309001600	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3,44	86,11
121	202309001601	1	3	4	4	3	3	4	4	3	1	29	3,22	80,56
122	202309001602	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
123	202309001603	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
124	202309001604	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3,33	83,33
125	202309001605	1	3	3	3	4	2	3	3	3	4	28	3,11	77,78
126	202309001606	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
127	202309001607	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
128	202309001608	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
129	202309001609	1	4	3	3	4	4	4	3	3	4	32	3,56	88,89
130	202309001610	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
131	202309001611	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
132	202309001612	1	4	3	2	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
133	202309001613	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
134	202309001614	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
135	202309001615	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3,56	88,89
136	202309001616	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
137	202309001617	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
138	202309001618	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
139	202309001619	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	32	3,56	88,89
140	202309001620	1	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33	3,67	91,67
141	202309001621	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
142	202309001622	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
143	202309001623	1	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33	3,67	91,67
144	202309001624	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
145	202309001625	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
146	202309001626	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
147	202309001627	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	3,44	86,11
148	202309001628	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	3,78	94,44
149	202309001629	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
150	202309001630	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31	3,44	86,11
151	202309001631	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
152	202309001632	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32	3,56	88,89
153	202309001633	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
154	202309001634	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
155	202309001635	1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30	3,33	83,33
156	202309001636	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31	3,44	86,11
157	202309001637	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
158	202309001638	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
159	202309001639	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56

160	202309001640	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
161	202309001641	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
162	202309001642	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
163	202309001643	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
164	202309001644	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
165	202309001645	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3,22	80,56
166	202309001646	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3,33	83,33
167	202309001647	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
168	202309001648	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
169	202309001649	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
170	202309001650	1	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32	3,56	88,89
171	202309001651	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	3,44	86,11
172	202309001652	1	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33	3,67	91,67
173	202309001653	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32	3,56	88,89
174	202309001654	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
175	202309001655	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
176	202309001656	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
177	202309001657	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
178	202309001658	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	3,44	86,11
179	202309001659	1	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33	3,67	91,67
180	202309001660	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
181	202309001661	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
182	202309001662	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
183	202309001663	1	3	4	4	4	3	3	3	4	4	32	3,56	88,89
184	202309001664	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
185	202309001665	1	2	3	3	4	2	3	3	3	4	27	3	75
186	202309001666	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
187	202309001667	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
188	202309001668	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3,33	83,33
189	202309001669	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33	3,67	91,67
190	202309001670	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89	97,22
191	202309001671	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
192	202309001672	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
193	202309001673	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
194	202309001674	1	3	3	2	4	3	3	4	3	4	29	3,22	80,56
195	202309001675	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
196	202309001676	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30	3,33	83,33
197	202309001677	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
198	202309001678	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
199	202309001679	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
200	202309001680	1	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33



201	202309001681	1	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31	3,44	86,11
202	202309001682	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
203	202309001683	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	3,44	86,11
204	202309001684	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3,89	97,22
205	202309001685	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	3,22	80,56
206	202309001686	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
207	202309001687	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
208	202309001688	1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31	3,44	86,11
209	202309001689	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	31	3,44	86,11
210	202309001690	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
211	202309001691	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
212	202309001692	1	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32	3,56	88,89
213	202309001693	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
214	202309001694	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
215	202309001695	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
216	202309001696	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3,33	83,33
217	202309001697	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
218	202309001698	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
219	202309001699	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
220	202309001700	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
221	202309001701	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
222	202309001702	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
223	202309001703	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	32	3,56	88,89
224	202309001704	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33	3,67	91,67
225	202309001705	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
226	202309001706	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
227	202309001707	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
228	202309001708	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
229	202309001709	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
230	202309001710	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30	3,33	83,33
231	202309001711	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
232	202309001712	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
233	202309001713	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11
234	202309001714	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
235	202309001715	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
236	202309001716	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
237	202309001717	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3,56	88,89
238	202309001718	1	3	2	3	4	3	2	3	2	4	26	2,89	72,22
239	202309001719	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3,78	94,44
240	202309001720	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
241	202309001721	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78

242	202309001722	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
243	202309001723	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32	3,56	88,89
Jumlah		243	838	847	825	937	830	844	848	839	957	7765	862,64	
NRR			3,45	3,49	3,4	3,86	3,42	3,47	3,49	3,45	3,94	31,95	31,95	
NRRT			0,38	0,39	0,38	0,43	0,38	0,39	0,39	0,38	0,44	3,55	3,55	
IKM		SANGAT BAIK											88,76	

Olah Data Variabel Unsur Layanan

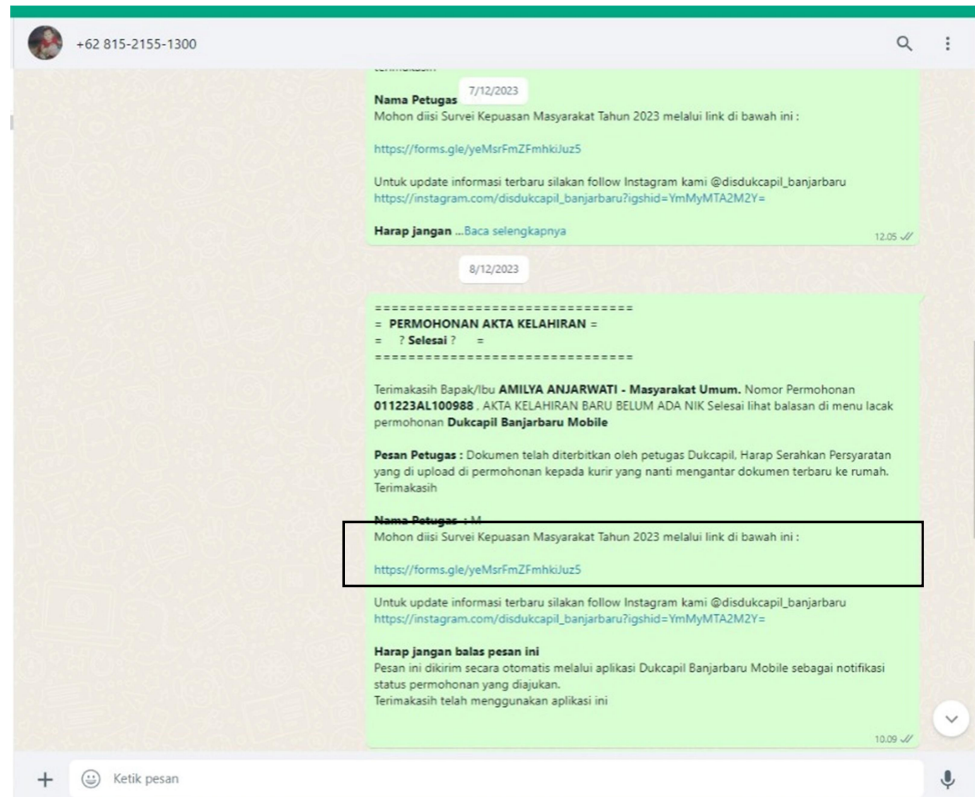
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kode Unit Indeks	Nilai Interval Konversi SKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,45	U1	76,61-88,30	SANGAT BAIK Rata-Rata Nilai IKM = <b>88,76</b>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,49	U2	76,61-88,30	
3	Waktu Pelayanan	3,4	U3	76,61-88,30	
4	Biaya/tariff	3,86	U4	88,31-100,00	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,42	U5	76,61-88,30	
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	U6	76,61-88,30	
7	Perilaku Pelaksana	3,49	U7	76,61-88,30	
8	Sarana dan Prasarana	3,45	U8	76,61-88,30	
9	Penanganan Pengaduan	3,94	U9	88,31-100,00	

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

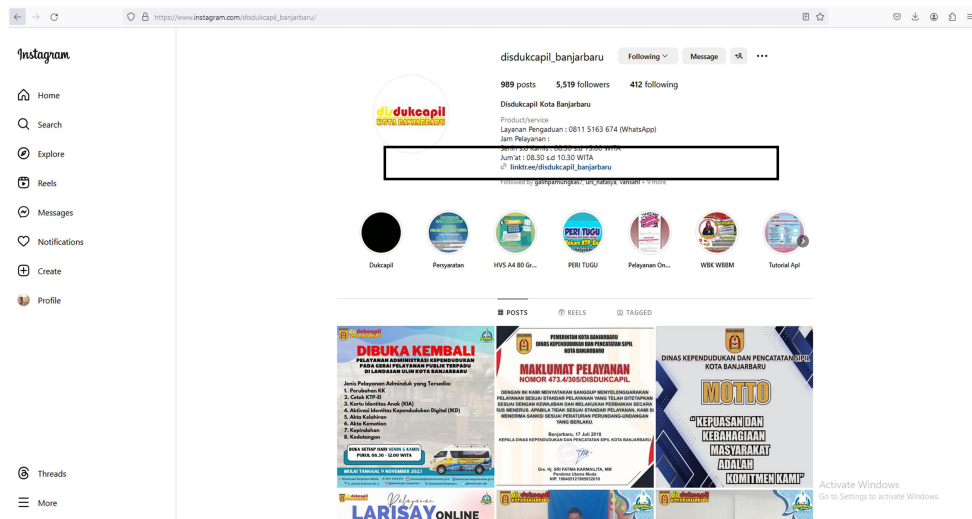
Sumber: Permenpan RB RI No. 14 Tahun 2017

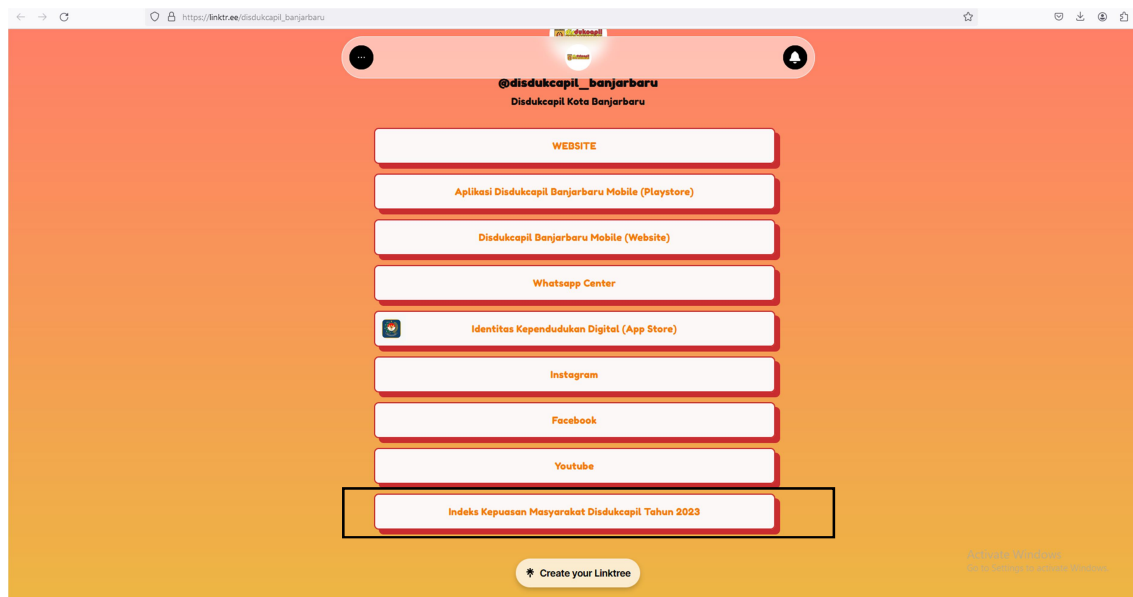
### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Link SKM di bagikan ke masyarakat yang melakukan pelayanan di Disdukcapil Kota Banjarbaru



Link juga tersedia di Medsos Disdukcapil Banjarbaru





← → ↻ https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdy1dbVIEvqYitSz\_Auz8ouakVtKgemKunGYF6886On1q9g/viewform

### SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

plakdisdukcapilbanjarbaru@gmail.com [Ganti akun](#)

🔒 Tidak dibagikan

• Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama \*

Jawaban Anda

Nomor Telepon \*

Jawaban Anda

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI? \*

☐ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☐ Perempuan

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

suhartono

Nomor Telepon \*

085349206958

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☒ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia \*

lahir 1958

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☒ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☒ Yang lain: pensiunan duda

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☒ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☒ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☒ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☒ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

dipertahankan kalau perlu ditambah

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Gatot santoso

Nomor Telepon \*

082250661081

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

42

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☒ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☒ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Tingkatkan kembali

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Suriyani

Nomor Telepon \*

083159202797

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☒ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia \*

40

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☒ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☒ Yang lain: Buruh harian lepas

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☒ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☐ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☒ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☒ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Pelayanannya sangat memuaskan, baik dari pelayanan tatap muka langsung maupun respon petugas lewat online, sehat selalu buat para petugas Disdukcapil Kota Banjarbaru

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Minawati

Nomor Telepon \*

085103538851

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☒ Perempuan

Usia \*

46

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☒ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRALUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☐ KTP

☒ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☒ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☒ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Sangat berterima kasih dengan adanya layanan capil online

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Wini Gustini

Nomor Telepon \*

0812 4538 1975

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☒ Perempuan

Usia \*

47

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☒ WIRUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☒ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Pertahankan terus pelayanan yg sudah baik ini.. Semoga bertambah baik

Kortlen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

NORA SIREGAR

Nomor Telepon \*

08132888530

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☒ Perempuan

Usia \*

33 THN

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☒ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☒ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☒ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☒ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

TERIMA KASIH SUDAH MERESPON KEBUTUHAN MASYARAKAT SECARA CEPAT

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Bagus Wahyu BP

Nomor Telepon \*

081219812585

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

45

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRALUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☒ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Pelayanan saat ini sudah bagus, agar dijaga dan kalau bisa lebih ditingkatkan lebih bagus lagi \_\_\_\_\_

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Vingky Yuanita Windyari

Nomor Telepon \*

082255256962

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☒ SANGAT PUAS
- ☐ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☐ Laki - Laki
- ☒ Perempuan

Usia \*

41

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☒ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☒ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Pegawai yg bertugas di MPP memberikan pelayanan prima

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Ananda Iisna alif

Nomor Telepon \*

085810029212

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☒ Perempuan

Usia \*

30 thn

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☒ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Penanganan pengaduan sangat cepat direspon. tetap lah menjadi yg terbaik dalam merespon dan membantu pelayanan dan pengaduan bagi masyarakat. terimakasih atas bantuannya

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Iis Fatimah

Nomor Telepon \*

0895634765884

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☐ Laki - Laki
- ☒ Perempuan

Usia \*

36

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☒ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☐ Kartu Keluarga
- ☒ KTP
- ☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☒ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☒ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Selama saya menggunakan aplikasi ini pelayanan cepat respon juga cepat lebih dijaga lagi kualitas dalam melayani masyarakat terimakasih

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Amalia Kartika

Nomor Telepon \*

08385882957

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☐ Laki - Laki
- ☒ Perempuan

Usia \*

21 tahun

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☒ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☒ Yang lain: Belum bekerja

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☒ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☒ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☒ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☒ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Terimakasih untuk Disdukcapil kota Banjarbaru 🙏

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Arifin tje

Nomor Telepon \*

08121386889

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☒ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia \*

58

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☒ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRALUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☒ Yang lain: Freelance

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☒ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☒ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Jaga terus kualitas pelayanan yg sdh baik ini..

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Ahmad dani

Nomor Telepon \*

087819015366

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☒ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia \*

24

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☒ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☒ SWASTA
- ☐ WIRAUSSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☒ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☒ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☒ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☒ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Memberikan pelayanan dengan baik

Kortén ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Alda Lestari Aprilia

Nomor Telepon \*

083847705166

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☒ Perempuan

Usia \*

17 tahun

Pendidikan \*

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☒ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☒ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☒ Cepat

☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Menjadi yg terbaik sekota Banjarbaru

Kortlen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

M.Kaspul Anwar

Nomor Telepon \*

087818357618

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

24

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRALUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☒ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Pertahankan, tetap bagus

Kortlen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Sari ningalih

Nomor Telepon \*

083144734252

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☐ SANGAT PUAS

☒ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☒ Perempuan

Usia \*

39

Pendidikan \*

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☒ Yang lain: Irt

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☒ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☒ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☒ Cepat

☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☒ Kompeten

☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☒ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☒ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☒ Berfungsi Kurang Maksimal

☐ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Jangan persulit masyarakat dengat syarat yg sulit

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Normaya

Nomor Telepon \*

085387468789

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☐ Laki - Laki
- ☒ Perempuan

Usia \*

21

Pendidikan \*

- ☒ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☒ SWASTA
- ☐ WIRAUUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☒ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☐ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☒ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☒ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☒ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Lebih cepat lagi penanganannya

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Nur ANNISA ardilla

Nomor Telepon \*

081347067698

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☒ Perempuan

Usia \*

28

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☒ Yang lain: Mengurus rumah tangga

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☒ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☒ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☒ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Pertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik ini

Kortlen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Muhammad Fikry Ramadhan, SE

Nomor Telepon \*

082255465103

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

26

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☒ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☒ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☒ Cepat

☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☒ Kompeten

☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☒ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Semoga dapat lebih cepat dalam proses bisnis

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Wawan Wibawa

Nomor Telepon \*

082322238498

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☒ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia \*

29

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☒ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☒ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☒ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Saya memahami banyaknya masyarakat yg harus dilayani dengan jumlah petugas mungkin masih kewalahan, semoga untuk pelayanan melalui aplikasi bisa ditingkatkan mengenai waktu pelayanan, selamat bekerja, good job dukcapil banjarbaru, terima kasih

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Devi Haryanti

Nomor Telepon \*

089631257113

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☒ Perempuan

Usia \*

17

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRALUSAHA

☒ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☒ KTP

☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Masya allah terima kasih gasan buhan pian nng suhd membantu semoga selalu lancar gawiannya \_\_\_\_\_

Kortlen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

MARIANI AMALIA

Nomor Telepon \*

087884938869

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☒ Perempuan

Usia \*

27

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☒ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☒ Cepat

☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☒ Kompeten

☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☒ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☒ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Sekarang sudah di update aplikasi saat upload gambar jadi lebih cepat sangat memuaskan

Kortlen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Muhammad Irvan

Nomor Telepon \*

083110634713

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

27

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☒ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRALUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☒ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Sudah sangat baik, dan perlu ditambah lagi personil untuk pelayanan agar bisa melayani kepada masyarakat dengan maksimal

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

M.YARDHO MUHAIMIN

Nomor Telepon \*

083847056191

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☒ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia \*

17 Tahun

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☒ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUUSAHA
- ☒ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☐ Kartu Keluarga
- ☒ KTP
- ☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☒ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☒ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Tidak ada Saran Perbaikan,Bagi Saya Disdukcapil Banjarbaru Udah Baik Melakukan Tugasnya,semoga Kedepannya Tetap Begitu

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Rony Saputra

Nomor Telepon \*

081528965286

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

31

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☒ Yang lain: Buruh Harian Lepas

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☒ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☒ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☒ Kompeten

☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☒ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☒ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☒ Berfungsi Kurang Maksimal

☐ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Tingkat kan lagi pelayanannya supaya lebih bagus lagi.

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Ridga Devi Agusti

Nomor Telepon \*

082255556412

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☐ Laki - Laki
- ☒ Perempuan

Usia \*

29

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☒ Yang lain: Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☒ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☒ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☒ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☒ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Saran saya semoga bisa di akses di IOS juga agar lebih mempermudah pengguna IOS

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Noorani

Nomor Telepon \*

082157960628

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☒ SANGAT PUAS
- ☐ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☐ Laki - Laki
- ☒ Perempuan

Usia \*

36 Tahun

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☒ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☐ Kartu Keluarga
- ☒ KTP
- ☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Bagus dr pelayanan respon cepat dan tidak membuat kebingungan

Kortén ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Muhammad Ari Maulana

Nomor Telepon \*

082351089704

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☒ SANGAT PUAS
- ☐ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☒ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia \*

25

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☒ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☒ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☐ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Terima kasih pemerintah kota Banjarbaru sudah mempermudah segala urusan dan selalu maju akan modernisasi

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Juwandi

Nomor Telepon \*

082328768944

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

47

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☒ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRALUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☒ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Sangat bagus

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

HENDERI

Nomor Telepon \*

081349633314

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

39 Tahun

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☒ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☒ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☒ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☒ Kompeten

☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☒ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☒ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Dalam waktu kurang lebih 1 hari sudah selesai dalam proses bikin akta kelahiran dan KK serta KIA (online) proses sangat cepat, tanggap dan humanis. Tidak perlu repot2 ke kantor dukcapil cukup lewat aplikasi online petugas datang dengan membawa hasilnya yang sudah selesai. Terima kasih pelayanan dukcapil Banjarbaru sangat memuaskan. Tingkatkan terus pelayanan yg luar biasa ini.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Muhammad Fahmi

Nomor Telepon \*

081346406779

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

16

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☒ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☒ KTP

☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Sebaiknya bikin ktp sudh dri umur16 yaaaa

Kortlen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Supriaji

Nomor Telepon \*

081350866800

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

42th

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRALUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☒ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Sudah sangat baik, perlu di pertahankan dan di tingkatkan lagi

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Ferdina Indah Sylvianie

Nomor Telepon \*

081258830883

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☐ Laki - Laki

☒ Perempuan

Usia \*

30

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☒ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☒ Yang lain: Karyawan BUMD

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☒ KTP

☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☒ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☒ Cepat

☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

aplikasi kurang mudah dipahami dan belum dapat di download di IOS

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Sutrisno

Nomor Telepon \*

085393703423

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

54

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRALUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☒ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☒ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☒ Cepat

☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☒ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☒ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Semoga berjin lancar dan baik berguna bgi masyarakat luas mdhn sukses Amiiiiin.

Kortlen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

AMIR HAMZAH

Nomor Telepon \*

082335765758

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

65

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☒ Yang lain: Pensiunan PNS

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☒ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN**

**TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☐ Kompeten

☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☐ Sopan dan Ramah

☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☐ Baik

☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Baru mencoba 1x ini. semoga 1 akun dapat dipakai untuk seluruh anggota keluarga dalam 1 KK (saya dapat meminta dokumen atas anggota keluarga yang lain tanpa membuat akun baru). Terima kasih

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Muhammad Miftahul Nur Ikhsan

Nomor Telepon \*

085691431545

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☒ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia \*

30

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☒ SWASTA
- ☐ WIRALUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☒ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☐ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☒ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☒ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☒ Kompeten
- ☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☒ Sopan dan Ramah
- ☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☒ Baik
- ☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Proses monitoring berkas masuk bisa lebih di perhatikan agar Waktu verifikasi tidak lama

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Arif susianto

Nomor Telepon \*

081351977320

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

40

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ Diploma

☐ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRALUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☐ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☒ KTP

☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☒ Mudah

☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☒ Cepat

☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☒ Kompeten

☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☒ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☒ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Terimakasih atas pelayanan nya..... pertahankan kemudahan pelayanan ini \_\_\_\_\_

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Muhammad Fawaz

Nomor Telepon \*

081349505364

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

☒ SANGAT PUAS

☐ PUAS

☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

☒ Laki - Laki

☐ Perempuan

Usia \*

43

Pendidikan \*

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ Diploma

☒ S1

☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA

☐ Yang lain: \_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima \*

☒ Akta Kelahiran

☐ Akta Kematian

☐ Kartu Keluarga

☐ KTP

☐ KIA

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

☐ Tidak Mudah

☐ Kurang Mudah

☐ Mudah

☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

☐ Tidak Cepat

☐ Kurang Cepat

☐ Cepat

☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

☐ Sangat Mahal

☐ Cukup Mahal

☐ Murah

☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☒ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

☐ Tidak Kompeten

☐ Kurang Kompeten

☒ Kompeten

☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah

☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah

☒ Sopan dan Ramah

☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

☐ Buruk

☐ Cukup

☒ Baik

☐ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

☐ Tidak Ada

☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi

☐ Berfungsi Kurang Maksimal

☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Kalau bisa Softcopy Akta kelahiran dan Kartu Keluarga bisa download lewat aplikasi

Korteen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## SKM TAHUN 2023

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023 DISDUKCAPIL KOTA BANJARBARU

Nama \*

Yuliansyah,SE

Nomor Telepon \*

081352150220

APAKAH ANDA PUAS DENGAN PELAYANAN KAMI \*

- ☐ SANGAT PUAS
- ☒ PUAS
- ☐ TIDAK PUAS

Jenis Kelamin \*

- ☒ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Usia \*

46 Tahun

Pendidikan \*

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☒ S1
- ☐ S2 keatas

Pekerjaan \*

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☒ Yang lain: Honoror

Jenis Layanan yang diterima \*

- ☐ Akta Kelahiran
- ☐ Akta Kematian
- ☒ Kartu Keluarga
- ☐ KTP
- ☐ KIA

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN

TERKAIT PELAYANAN APLIKASI DISDUKCAPIL BANJARBARU MOBILE

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☒ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini \*

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☒ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan \*

- ☐ Tidak Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Cepat
- ☒ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☒ Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan \*

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☒ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan \*

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☒ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

- ☐ Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Tidak Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☒ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☒ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada Tetapi Tidak Berfungsi
- ☐ Berfungsi Kurang Maksimal
- ☒ Dikelola Dengan Baik

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi \*

Pertahankan dan terus semangat

Kortlen ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2022**



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA BANJARBARU  
2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut

sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022 Triwulan I**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	91,25%	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,25%	A
3	Waktu Penyelesaian	90,75%	A
4	Biaya/Tarif	92,5%	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,25%	B
6	Kompetensi Pelaksana	83,5%	B
7	Perilaku Pelaksana	83,75%	B
8	Sarana dan Prasarana	82,5%	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83,25%	A

**Tabel 2. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022 Triwulan II**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	86,75%	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86,75%	B

3	Waktu Penyelesaian	<b>82%</b>	<b>B</b>
4	Biaya/Tarif	<b>95,25%</b>	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>87,25%</b>	<b>B</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>86%</b>	<b>B</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>86,75%</b>	<b>B</b>
8	Sarana dan Prasarana	<b>85,5%</b>	<b>B</b>
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>93,75%</b>	<b>A</b>

**Tabel 3. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022 Triwulan III**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	<b>85%</b>	<b>B</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>85,75%</b>	<b>B</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>85%</b>	<b>B</b>
4	Biaya/Tarif	<b>97,5%</b>	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>85,5%</b>	<b>B</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>86,25%</b>	<b>B</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>85,75%</b>	<b>B</b>
8	Sarana dan Prasarana	<b>85,5%</b>	<b>B</b>
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>96,25%</b>	<b>A</b>



**Tabel 4. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022 Triwulan IV**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	<b>87,25%</b>	<b>B</b>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>87,25%</b>	<b>B</b>
3	Waktu Penyelesaian	<b>87,25%</b>	<b>B</b>
4	Biaya/Tarif	<b>95,5%</b>	<b>A</b>
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>85,75%</b>	<b>B</b>
6	Kompetensi Pelaksana	<b>87%</b>	<b>B</b>
7	Perilaku Pelaksana	<b>85,75%</b>	<b>B</b>
8	Sarana dan Prasarana	<b>83,25%</b>	<b>B</b>
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>96%</b>	<b>A</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sosialisasi Kepada Masyarakat Secara Langsung Maupun Secara Online	✓	✓	✓	✓	<b>Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</b>
2.	Waktu Penyelesaian	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik “Review Standar Pelayanan”				✓	<b>Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data</b>
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan kepada seluruh petugas pelayanan	✓				<b>Sekretariat Bagian Umum dan Kepegawaian</b>
4	Sarana dan Prasarana	Pelayanan Peritugu pada hari sabtu	✓	✓	✓	✓	<b>Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</b>
		Jebol siskamling di kelurahan se-kota Banjarbaru	✓	✓	✓	✓	
		Penambahan Jam Pelayanan dengan membuka kembali loket pelayanan di Gerai Landasan Ulin				✓	

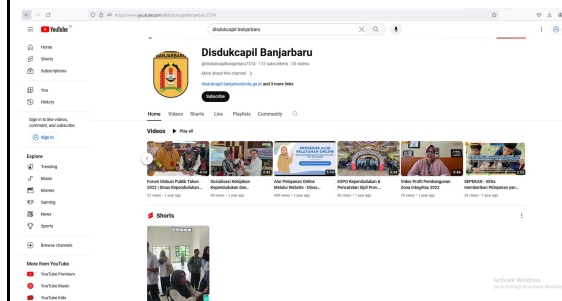
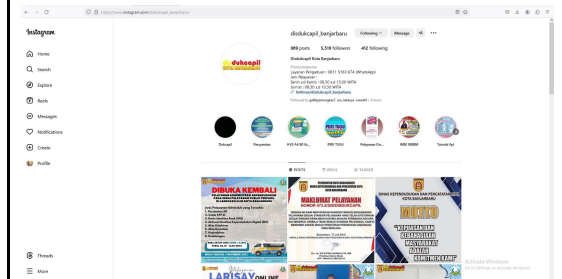
## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT




Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Sosialisasi Kepada Masyarakat Secara Langsung Maupun Secara Online tentang Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	Telah Dilaksanakan Sosialisasi kepada Masyarakat secara langsung dan online	<p>Sosialisasi di 20 Kelurahan Se-Kota Banjarbaru</p> 	Tidak dapat mengundang banyak peserta karena anggaran terbatas.

## Sosialisasi di Medsos



2	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik “Review Standar Pelayanan”	Sudah	Telah Dilaksanakan Forum Konsultasi Publik terkait Review Standar Pelayanan pada Bulan November 2023		Tidak ada.
---	---	-------	--	---	------------

3	Perilaku Pelaksana	Sudah	Melaksanakan Coaching Clinic Handling Complaint (CCHC)/Propartif dengan Narasumber dari Ombudsman	 	Waktu yang terbatas belum bisa maksimal mengasah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
4	Sarana dan Prasarana	Sudah	Penambahan Jam Pelayanan	Peri Tugu : 	Belum ada peremajaan alat perekaman (Hibah tahun 2011)

				<p>Jebol Siskamling di Kelurahan :</p>  <p>Membuka kembali Pelayanan di Gerai Landasan Ulin</p> 	
--	--	--	--	---	--

## BAB IV

### KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/ jumlah rencana tindak lanjut X 100%) .
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	Melaksanakan Sosialisasi kepada Masyarakat	12 Bulan	Disdukcapil Kota Banjarbaru	Pemerintah Kota Banjarbaru, Kecamatan dan Kelurahan
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik	12 Bulan	Disdukcapil Kota Banjarbaru	Pemerintah Kota Banjarbaru, Kecamatan dan Kelurahan

Banjarbaru, 27 Desember 2023

Kepala Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru

  
**Dra. Hj. SRI FATMA KARMAILITA, MM**  
NIP. 19640512 198503 2 010