

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BIDANG PROMOSI DAN DOKUMENTASI DINAS KEBUDAYAAN  
TERKAIT REKOMENDASI PENELITIAN KEBUDAYAAN

Tanggal survey :

Jam Survey :

08.00      12.00

14.00      17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :  L       P      Usia :      Tahun

Pendidikan :  SD       SMP       SMA       S1       S2       S3

Pekerjaan :                              

Jenis Layanan yang diterima :

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

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak Sesuai      1</p> <p>b. Kurang Sesuai      2</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai      3</p> <p>d. Sangat Sesuai      4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak Kompeten</p> <p>b. Kurang kompeten</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten</p> <p>d. Sangat kompeten</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bidang ini</p> <p>a. Tidak Mudah      1</p> <p>b. Kurang Mudah      2</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah      3</p> <p>d. Sangat Mudah      4</p>	<p>7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan Ramah</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak Cepat      1</p> <p>b. Kurang Cepat      2</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat      3</p> <p>d. Sangat Cepat      4</p>	<p>8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Cukup</p> <p>c. Baik</p> <p>d. Sangat Baik</p>
<p>4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat Mahal      1</p> <p>b. Cukup Mahal      2</p> <p>c. Murah      3</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> d. Grratis      4</p>	<p>9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal</p> <p>d. Dikelola dengan baik</p>
<p>5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang di berikan</p> <p>a. Tidak Sesuai      1</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang Sesuai      2</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai      3</p> <p>d. Sangat Sesuai      4</p>	

02

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA BIDANG PROMOSI DAN DOKUMENTASI DINAS KEBUDAYAAN  
 TERKAIT REKOMENDASI PENELITIAN KEBUDAYAAN

Tanggal survey : \_\_\_\_\_ Jam Survey : 08.00 12.00  
 14.00 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :  A  \_\_\_\_\_ Usia : 24 Tahun

Pendidikan :  S1  \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_

Pekerjaan :  Mahasis  \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
	a. Tidak Sesuai	1		a. Tidak Kompeten
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang kompeten
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3		<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten
	d. Sangat Sesuai	4		d. Sangat kompeten
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bidang ini		7	Bagaimana pendapat sSaudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
	a. Tidak Mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah
	b. Kurang Mudah	2		b. Kurang sopan dan ramah
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3		c. Sopan dan Ramah
	d. Sangat Mudah	4		<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
	a. Tidak Cepat	1		a. Buruk
	<input checked="" type="checkbox"/> b. Kurang Cepat	2		b. Cukup
	c. Cepat	3		<input checked="" type="checkbox"/> c. Baik
	d. Sangat Cepat	4		d. Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan		9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
	a. Sangat Mahal	1		a. Tidak ada
	b. Cukup Mahal	2		<input checked="" type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi
	c. Murah	3		<input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Grratis	4		d. Dikelola dengan baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang di berikan			
	a. Tidak Sesuai	1		
	b. Kurang Sesuai	2		
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3		
	d. Sangat Sesuai	4		

03

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA BIDANG PROMOSI DAN DOKUMENTASI DINAS KEBUDAYAAN  
 TERKAIT REKOMENDASI PENELITIAN KEBUDAYAAN

Tanggal survey : \_\_\_\_\_ Jam Survey : \_\_\_\_\_  
 08.00 12.00  
 14.00 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :   Usia : 45 Tahun

Pendidikan :

Pekerjaan :

Jenis Layanan yang diterima :

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bidang ini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat sSaudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Grratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang di berikan a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		

09

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BIDANG ADAT DAN TRADISI DINAS KEBUDAYAAN  
TERKAIT REKOMENDASI PENELITIAN KEBUDAYAAN

Tanggal survey : \_\_\_\_\_ Jam Survey : \_\_\_\_\_  
08.00 12.00  
14.00 17.00

## PROFIL

Jenis Kelamin :  P  Usia : 23 Tahun  
Pendidikan :  SMA       
Pekerjaan :  Mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
	a. Tidak Sesuai	1		a. Tidak Kompeten
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang kompeten
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3		<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten
	d. Sangat Sesuai	4		d. Sangat kompeten
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bidang ini		7	Bagaimana pendapat sSaudara perilaku petugas dan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
	a. Tidak Mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah
	b. Kurang Mudah	2		b. Kurang sopan dan ramah
	c. Mudah	3		<input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan Ramah
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Mudah	4		d. Sangat sopan dan ramah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
	a. Tidak Cepat	1		a. Buruk
	b. Kurang Cepat	2		b. Cukup
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3		c. Baik
	d. Sangat Cepat	4		<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan		9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
	a. Sangat Mahal	1		a. Tidak ada
	b. Cukup Mahal	2		<input checked="" type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi
	c. Murah	3		<input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Grratis	4		d. Dikelola dengan baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang di berikan			
	a. Tidak Sesuai	1		
	b. Kurang Sesuai	2		
	c. Sesuai	3		
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	4		

05

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BIDANG PROMOSI DAN DOKUMENTASI DINAS KEBUDAYAAN  
TERKAIT REKOMENDASI PENELITIAN KEBUDAYAAN

Tanggal survey : \_\_\_\_\_ Jam Survey : \_\_\_\_\_  
08.00 12.00  
14.00 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :  P  W ✓  Usia : 23 Tahun  
Pendidikan :  SD  S1  S2  S3  S4  S5  
Pekerjaan :  ~~Pegawai~~  Mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
	a. Tidak Sesuai	1		a. Tidak Kompeten
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang kompeten
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3		<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten
	d. Sangat Sesuai	4		d. Sangat kompeten
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bidang ini		7	Bagaimana pendapat sSaudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
	a. Tidak Mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah
	b. Kurang Mudah	2		b. Kurang sopan dan ramah
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah	3		c. Sopan dan Ramah
	d. Sangat Mudah	4		<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
	a. Tidak Cepat	1		a. Buruk
	b. Kurang Cepat	2		b. Cukup
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3		c. Baik
	d. Sangat Cepat	4		<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan		9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
	a. Sangat Mahal	1		a. Tidak ada
	b. Cukup Mahal	2		<input checked="" type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi
	c. Murah	3		c. Berfungsi kurang maksimal
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Grratis	4		d. Dikelola dengan baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang di berikan			
	a. Tidak Sesuai	1		
	b. Kurang Sesuai	2		
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3		
	d. Sangat Sesuai	4		

06

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BIDANG PROMOSI DAN DOKUMENTASI DINAS KEBUDAYAAN  
TERKAIT REKOMENDASI PENELITIAN KEBUDAYAAN

Tanggal survey : \_\_\_\_\_ Jam Survey : 08.00 12.00  
14.00 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :   Usia : 40 Tahun  
Pendidikan :  S1       
Pekerjaan :  Swasta

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
	a. Tidak Sesuai	1		a. Tidak Kompeten
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang kompeten
	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	3		<input checked="" type="checkbox"/> Kompeten
	d. Sangat Sesuai	4		d. Sangat kompeten
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bidang ini		7	Bagaimana pendapat sSaudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
	a. Tidak Mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah
	b. Kurang Mudah	2		b. Kurang sopan dan ramah
	<input checked="" type="checkbox"/> Mudah	3		c. Sopan dan Ramah
	d. Sangat Mudah	4		<input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
	a. Tidak Cepat	1		a. Buruk
	b. Kurang Cepat	2		<input checked="" type="checkbox"/> Cukup
	c. Cepat	3		c. Baik
	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat Cepat	4		d. Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan		9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
	a. Sangat Mahal	1		a. Tidak ada
	b. Cukup Mahal	2		<input checked="" type="checkbox"/> Ada tetapi tidak berfungsi
	c. Murah	3		<input checked="" type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal ✓
	<input checked="" type="checkbox"/> Grratis	4		d. Dikelola dengan baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang di berikan			
	a. Tidak Sesuai	1		
	b. Kurang Sesuai	2		
	<input checked="" type="checkbox"/> Sesuai	3		
	d. Sangat Sesuai	4		

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BIDANG PROMOSI DAN DOKUMENTASI DINAS KEBUDAYAAN  
TERKAIT REKOMENDASI PENELITIAN KEBUDAYAAN

Tanggal survey : \_\_\_\_\_ Jam Survey : 08.00      12.00  
14.00      17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : 35 Tahun

Pendidikan :  SMA

Pekerjaan :  Swasta

Jenis Layanan yang diterima :

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

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</p> <p>a. Tidak Sesuai      1 b. Kurang Sesuai      2 c. Sesuai      3 d. Sangat Sesuai      4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <p>a. Tidak Kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bidang ini</p> <p>a. Tidak Mudah      1 b. Kurang Mudah      2 c. Mudah      3 d. Sangat Mudah      4</p>	<p>7 Bagaimana pendapat sSaudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak Cepat      1 b. Kurang Cepat      2 c. Cepat      3 d. Sangat Cepat      4</p>	<p>8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>
<p>4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat Mahal      1 b. Cukup Mahal      2 c. Murah      3 d. Grratis      4</p>	<p>9 Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ✓ d. Dikelola dengan baik</p>
<p>5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang di berikan</p> <p>a. Tidak Sesuai      1 b. Kurang Sesuai      2 c. Sesuai      3 d. Sangat Sesuai      4</p>	

DA

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BIDANG PROMOSI DAN DOKUMENTASI DINAS KEBUDAYAAN  
TERKAIT REKOMENDASI PENELITIAN KEBUDAYAAN

Tanggal survey : \_\_\_\_\_ Jam Survey : \_\_\_\_\_  
08.00 12.00  
14.00 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :  P   Usia : 24 Tahun  
Pendidikan :        
Pekerjaan :        
 Mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
	a. Tidak Sesuai	1		a. Tidak Kompeten
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang kompeten
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai	3		<input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten
	d. Sangat Sesuai	4		d. Sangat kompeten
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bidang ini		7	Bagaimana pendapat sSaudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
	a. Tidak Mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah
	b. Kurang Mudah	2		b. Kurang sopan dan ramah
	c. Mudah	3		c. Sopan dan Ramah
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Mudah	4		<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
	a. Tidak Cepat	1		a. Buruk
	b. Kurang Cepat	2		b. Cukup
	c. Cepat	3		c. Baik
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Cepat	4		<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Baik
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan		9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
	a. Sangat Mahal	1		a. Tidak ada
	b. Cukup Mahal	2		<input checked="" type="checkbox"/> b. Ada tetapi tidak berfungsi
	c. Murah	3		c. Berfungsi kurang maksimal ✓
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Grratis	4		d. Dikelola dengan baik
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang di berikan			
	a. Tidak Sesuai	1		
	b. Kurang Sesuai	2		
	c. Sesuai	3		
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	4		



KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BIDANG PROMOSI DAN DOKUMENTASI DINAS KEBUDAYAAN  
TERKAIT REKOMENDASI PENELITIAN KEBUDAYAAN

Tanggal survey : \_\_\_\_\_ Jari Survey : \_\_\_\_\_

08.00                      12.00  
14.00                      17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :                        Usia :                      Tahun

Pendidikan :

Pekerjaan :

Mahapora

Jenis Layanan yang diterima :

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan	
	a. Tidak Sesuai	1		a. Tidak Kompeten	
	b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang kompeten	
	c. Sesuai	3		c. Kompeten	
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	4		<input checked="" type="checkbox"/> Sangat kompeten	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di bidang ini		7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak Mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	
	b. Kurang Mudah	2		b. Kurang sopan dan ramah	
	c. Mudah <input checked="" type="checkbox"/>	3		c. Sopan dan Ramah	
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Mudah	4		<input checked="" type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Tidak Cepat	1		a. Buruk	
	b. Kurang Cepat	2		b. Cukup	
	<input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat	3		c. Baik	
	d. Sangat Cepat <input checked="" type="checkbox"/>	4		<input checked="" type="checkbox"/> Sangat Baik	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan		9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Sangat Mahal	1		a. Tidak ada	
	b. Cukup Mahal	2		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
	c. Murah	3		<input checked="" type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal	
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Grratis	4		d. Dikelola dengan baik	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang di berikan				
	a. Tidak Sesuai	1			
	b. Kurang Sesuai	2			
	c. Sesuai	3			
	<input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	4			







HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BIDANG PROMOSI DINAS KEBUDAYAAN TERKAIT REKOMENDASI PENELITIAN  
TRIWULAN I (JANUARI - MARET) 2021

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	Nilai Unsur SKM
U1	Persyaratan	3,111	B (Baik)
U2	Prosedur	3,333	B (Baik)
U3	Waktu pelayanan	2,889	C (Kurang Baik)
U4	Biaya/tarif	4,000	A (Sangat Baik)
U5	Produk layanan	3,556	B (Baik)
U6	Kompetensi pelaksana	3,111	B (Baik)
U7	Perilaku pelaksana	3,556	B (Baik)
U8	Sarana dan Prasarana	3,000	B (Baik)
U9	Penanganan Pengaduan	2,889	C (Kurang Baik)

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	
4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	2	
6	3	3	4	4	3	3	4	2	3	
7	3	3	2	4	4	3	3	2	3	
8	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
ΣNilai /Unsur	28	30	26	36	32	28	32	27	26	
NRR / unsur	3,111	3,333	2,889	4,000	3,556	3,111	3,556	3,000	2,889	
NRR tertbg/ unsur	0,346	0,370	0,321	0,444	0,395	0,346	0,395	0,333	0,321	*)
										3,272
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>										<b>81,790</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,111
U2	Prosedur	3,333
U3	Waktu pelayanan	2,889
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,556
U6	Kompetensi pelaksana	3,111
U7	Perilaku pelaksana	3,556
U8	Sarana dan Prasarana	3,000
U9	Penanganan Pengaduan	2,889

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 81,790 = Baik**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99