

1. Variabel

Nama Variabel	:	Kesesuaian Persyaratan
Alias	:	U1
Konsep	:	Persyaratan
Definisi	:	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative
Referensi Pemilihan	:	PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Referensi Waktu	:	1 Bulan
Tipe Data	:	Integer
Klasifikasi Isian	:	1 = tidak sesuai 2 = kurang sesuai 3 = sesuai 4 = sangat sesuai
Aturan Validasi	:	Harus mengisi/memilih salah satu skor tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)
Kalimat Pertanyaan	:	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
Apakah Variabel dapat diakses umum	:	Ya

2. Variabel

Nama Variabel	:	Kemudahan Dalam Prosedur
Alias	:	U2
Konsep	:	Prosedur
Definisi	:	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan
Referensi Pemilihan	:	PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Referensi Waktu	:	1 Bulan
Tipe Data	:	Integer
Klasifikasi Isian	:	1 = tidak sesuai 2 = kurang sesuai 3 = sesuai 4 = sangat sesuai
Aturan Validasi	:	Harus mengisi/memilih salah satu skor tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)
Kalimat Pertanyaan	:	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
Apakah Variabel dapat diakses umum	:	Ya

3. Variabel

Nama Variabel	:	Kepuasan Terhadap Waktu Penyelesaian
Alias	:	U3
Konsep	:	Waktu Penyelesaian

Definisi	:	Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
Referensi Pemilihan	:	PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Referensi Waktu	:	1 Bulan
Tipe Data	:	Integer
Klasifikasi Isian	:	1 = tidak sesuai 2 = kurang sesuai 3 = sesuai 4 = sangat sesuai
Aturan Validasi	:	Harus mengisi/memilih salah satu skor tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)
Kalimat Pertanyaan	:	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
Apakah Variabel dapat diakses umum	:	Ya

4. Variabel

Nama Variabel	:	Kewajaran biaya/tarif
Alias	:	U4
Konsep	:	Biaya/Tarif
Definisi	:	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.
Referensi Pemilihan	:	PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Referensi Waktu	:	1 Bulan
Tipe Data	:	Integer
Klasifikasi Isian	:	1 = tidak sesuai 2 = kurang sesuai 3 = sesuai 4 = sangat sesuai
Aturan Validasi	:	Harus mengisi/memilih salah satu skor tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)
Kalimat Pertanyaan	:	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
Apakah Variabel dapat diakses umum	:	Ya

5. Variabel

Nama Variabel	:	Kesesuaian Produk Pelayanan
Alias	:	U5
Konsep	:	Produk Layanan
Definisi	:	Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk

		pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	
Referensi Pemilihan	:	PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	
Referensi Waktu	:	1 Bulan	
Tipe Data	:	Integer	
Klasifikasi Isian	:	1 = tidak sesuai 2 = kurang sesuai 3 = sesuai 4 = sangat sesuai	
Aturan Validasi	:	Harus mengisi/memilih salah satu skor tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	
Kalimat Pertanyaan	:	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
Apakah Variabel dapat diakses umum	:	Ya	

6. Variabel

Nama Variabel	:	Kepuasan Terhadap Kompetensi Pelaksana	
Alias	:	U6	
Konsep	:	Kompetensi Pelaksana	
Definisi	:	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman	
Referensi Pemilihan	:	PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	
Referensi Waktu	:	1 Bulan	
Tipe Data	:	Integer	
Klasifikasi Isian	:	1 = tidak sesuai 2 = kurang sesuai 3 = sesuai 4 = sangat sesuai	
Aturan Validasi	:	Harus mengisi/memilih salah satu skor tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	
Kalimat Pertanyaan	:	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	
Apakah Variabel dapat diakses umum	:	Ya	

7. Variabel

Nama Variabel	:	Kepuasan Terhadap Perilaku Pelaksana	
Alias	:	U7	
Konsep	:	Perilaku Pelaksana	
Definisi	:	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan	

Referensi Pemilihan	:	PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Referensi Waktu	:	1 Bulan
Tipe Data	:	Integer
Klasifikasi Isian	:	1 = tidak sesuai 2 = kurang sesuai 3 = sesuai 4 = sangat sesuai
Aturan Validasi	:	Harus mengisi/memilih salah satu skor tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)
Kalimat Pertanyaan	:	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
Apakah Variabel dapat diakses umum	:	Ya

8. Variabel

Nama Variabel	:	Kepuasan Terhadap Sarana dan Prasarana
Alias	:	U8
Konsep	:	Sarana dan Prasarana
Definisi	:	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)
Referensi Pemilihan	:	PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
Referensi Waktu	:	1 Bulan
Tipe Data	:	Integer
Klasifikasi Isian	:	1 = tidak sesuai 2 = kurang sesuai 3 = sesuai 4 = sangat sesuai
Aturan Validasi	:	Harus mengisi/memilih salah satu skor tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)
Kalimat Pertanyaan	:	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
Apakah Variabel dapat diakses umum	:	Ya

9. Variabel

Nama Variabel	:	Kepuasan Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Alias	:	U9
Konsep	:	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Definisi	:	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
Referensi Pemilihan	:	PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Referensi Waktu	:	1 Bulan	
Tipe Data	:	Integer	
Klasifikasi Isian	:	1 = tidak sesuai 2 = kurang sesuai 3 = sesuai 4 = sangat sesuai	
Aturan Validasi	:	Harus mengisi/memilih salah satu skor tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	
Kalimat Pertanyaan	:	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
Apakah Variabel dapat diakses umum	:	Ya	