**SURVEI KEPUASAN PESERTA**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Dana Pensiun ANTAM, kami sangat membutuhkan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat memberikan masukan terhadap pelayanan kami.

Masukan yang diberikan pada kami sangat bermanfaat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang kami berikan kepada peserta semakin bertambah baik.

1. **Data Peserta**

Nama :

Jenis Kelamin : laki-laki perempuan

Kelompok Usia : ≤ 60 thn 60 - < 70 thn 70 - ≤ 80 thn

 80 - < 90 thn ≥ 90 thn

No. Telp/HP :

1. **Kepuasan Peserta**

Diisi dengan angka atau diberi tanda (√) akan diisi nilai maksimal kategori tersebut

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pertanyaan** | **Sangat****Baik** | **Baik** | **Kurang****Baik** | **Tidak****Baik** |
| 1. *Intangible*
2. Dana Pensiun memiliki tampilan fisik yang menarik
3. Dana Pensiun memiliki fasilitas peralatan yang modern
4. Meja petugas Dana Pensiun selalu dalam keadaan rapi pada saat melayani peserta
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. *Responsiveness*
2. Pegawai Dana Pensiun mampu memberikan perhatian secara personal kepada peserta
3. Pegawai Dana Pensiun selalu menginformasikan kepada peserta perihal kapan peserta tersebut dapat dilayani
4. Pegawai Dana Pensiun selalu ingin membantu kebutuhan peserta
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. *Assurance*
2. Dana Pensiun memberikan layanan tepat waktu
3. Dana Pensiun memberikan layanan tepat jumlah

 1. Dana Pensiun memberikan layanan tepat penerima/orang
2. Dana Pensiun memberikan layanan kepada peserta dengan baik
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Pertanyaan** | **Sangat****Baik** | **Baik** | **Kurang****Baik** | **Tidak****Baik** |
| 1. *Empathy*
2. Dana Pensiun memiliki jam layanan operasional yang sesuai dengan keinginan peserta
3. Pegawai Dana Pensiun selalu melayani dengan sepenuh hati dalam memberikan solusi atas permasalahan peserta
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 1. *Reliability*
2. Dana Pensiun melayani peserta dengan tepat saat saya pertama kali datang ke kantor Dana Penisun
3. Perilaku dari pegawai Dana Pensiun menimbulkan rasa percaya diri bagi peserta
4. Pegawai Dana Pensiun memiliki pengetahuan yang luas dalam menjawab segala pertanyaan dari peserta
 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **Kategori Kualitas Pelayanan**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nilai****Persepsi** | **Kinerja****Pelayanan** |
| 1 | Tidak Baik |
| 2 | Kurang Baik |
| 3 | Baik |
| 4 | Sangat baik |

1. **Saran**