

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal :

Jam Survei :

- 08.00-12.00*
 13.00-17.00*

PROFIL

- Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
- Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
- Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA
- LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

A. PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP 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	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
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	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	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	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		