

**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		