

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN .....

KABUPATEN CIAMIS

Tanggal Survei :

Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

<b>I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)</b> <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		<b>Diisi Oleh Petugas</b>
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD                      3. SMA/SMK                      5. S-1/D-IV 2. SMP                      4. Diploma I/II/III                      6. S-2/S-3	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS                      3. Swasta                      5. Lainnya... 2. TNI/POLRI                      4. Wirausaha	<input type="checkbox"/>

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</b></p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</b></p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</b></p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?</b></p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p>

<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?</b></p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>
<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</b></p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>
<p><b>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kepastian biaya (Apakah ada pungutan tambahan tidak resmi) ?</b></p> <p>a. Selalu b. Sering c. Kadang kadang d. Tidak ada</p>
<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</b></p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>
<p><b>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?</b></p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>