

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KABUPATEN KUDUS

Tanggal Survei : _____

Jam Survei : 08.00 - 12.00*
 13.00 - 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3 D3

Pekerjaan : PNS WIRASWASTA TNI POLRI SWASTA LAINNYA
.....
(sebutkan)

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

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG 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 *)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P *)
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	P *)	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	P *)
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	P *)	8. Bagaimana pendapat Saudara Sarana dan Prasarana di Unit Pelayanan ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	P *)
	1		1
	2		2
	3		3
	4		4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	P *)	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	P *)
	1		1
	2		2
	3		3
	4		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	P *)		
	1		
	2		
	3		
	4		