

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin L P Usia :tahun

Pendidikan SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

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)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai 1</p> <p>b. Kurang sesuai 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat sesuai 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten 1</p> <p>b. Kurang kompeten 2</p> <p>c. Kompeten 3</p> <p>d. Sangat kompeten 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah 1</p> <p>b. Kurang mudah 2</p> <p>c. Mudah 3</p> <p>d. Sangat mudah 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah 1</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah 2</p> <p>c. Sopan dan ramah 3</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat 1</p> <p>b. Kurang cepat 2</p> <p>c. Cepat 3</p> <p>d. Sangat cepat 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk 1</p> <p>b. Cukup 2</p> <p>c. Baik 3</p> <p>d. Sangat baik 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal 1</p> <p>b. Cukup Mahal 2</p> <p>c. Murah 3</p> <p>d. Gratis 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada 1</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi 2</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal 3</p> <p>d. Dikelola dengan baik 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara Tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai 1</p> <p>b. Kurang sesuai 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat sesuai 4</p>	