

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT PELAYANAN ORANG TERLANTAR DAN SKTM DINAS SOSDUKCAPIL PROVINSI JAMBI

PROFIL

Tanggal Survey :

Jam Survey :

08.00-12.00

13.00-17.00

Jenis Kelamin :

L

P

Pendidikan :

SD

SMP

SMA

S1

S2

S3

Pekerjaan :

PNS

TNI

POLRI

SWASTA

WIRAUSAHA

LAINYA

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

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
( Lingkaran Koda huruf jawaban masyarakat responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan proses pelayanan di Unit ini	
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian layanan	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/Tarif dalam pelayanan	
a. Sangat Mahal	1
b. Cukup Mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang hasil kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4

	P*)
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/Kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Kompeten	1
b. Kurang Kompeten	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Kompeten	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Ramah	2
c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan Ramah	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi Tidak berfungsi	2
c. berfungsi kurang maksimal	3
d. dikelole dengan baik	4