

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN ..... PROVINSI JAMBI**

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  
 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 pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	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
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
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil 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

	P* }
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	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
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	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