

# KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN / KOTA .....

Tanggal Survey : Jam Survei :  08.00-12.00  
 13.00-17.00

## PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P Usia : ..... tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIII  S1  S2/LEBIH  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRASWASTA  
 LAINNYA ..... (Sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : ..... (Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum dll)

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

NO	Pertanyaan	Pilihan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten

7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak sopan dan ramah</li><li>2. Kurang sopan dan ramah</li><li>3. Sopan dan ramah</li><li>4. Sangat sopan dan ramah</li></ol>
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Buruk</li><li>2. Cukup</li><li>3. Baik</li><li>4. Sangat baik</li></ol>
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tidak ada</li><li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li><li>3. Berfungsi kurang maksimal</li><li>4. Dikelola dengan baik</li></ol>