

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2020

PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :Contoh : pelayanan pengaduan, pelayanan konsultasi, permohonan data

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanannya	P*)
Tidak sesuai	1	Tidak kompeten	1
Kurang sesuai	2	Kurang kompeten	2
Sesuai	3	Kompeten	3
Sangat sesuai	4	Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
Tidak mudah	1	Tidak sopan dan ramah	1
Kurang mudah	2	Kurang sopan dan ramah	2
Mudah	3	Sopan dan ramah	3
Sangat mudah	4	Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
Tidak cepat	1	Buruk	1
Kurang cepat	2	Cukup	2
Cepat	3	Baik	3
Sangat cepat	4	Sangat baik	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)

Sangat mahal	1	Tidak ada	1
Cukup mahal	2	Ada tetapi tidak berfungsi	2
Murah	3	Berfungsi kurang maksimal	3
Gratis	4	Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
Tidak sesuai	1		
Kurang sesuai	2		
Sesuai	3		
Sangat sesuai	4		

Saran/Masukan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....