

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TERHADAP PELAYANAN PEMERINTAH DESA TANUREJO
KECAMATAN BANSARI KABUPATEN TEMANGGUNG

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00* ☐
13.00 – 17.00* ☐

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Pilih salah satu sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden	-----	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Umur	-----Tahun	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki 2. Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1. SD 3. SMA/SMK 5. S-1/D-IV 2. SMP 4. Diploma I/II/III 6. S-2/S-3	☐
Pekerjaan Utama	1. PNS 3. Swasta 5. Lainnya... 2. TNI/POLRI 4. Wirausaha	☐

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Pilih salah satu jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	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
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian biaya (Apakah ada pungutan tambahan tidak resmi) ? a. Selalu b. Sering c. Kadang-kadang d. Tidak ada
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayananan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	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
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayananan? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik

Saran dan Masukan untuk perbaikan layanan :	SURVEYOR
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

Nilai

a = 1

b = 2

c = 3

d= 4

Penilaian = Jumlah Nilai x 10 / 4