

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN KANTOR LURAH TELUK LERONG ILI KECAMATAN SAMARINDA
ULU
KOTA SAMARINDA**

Tanggal Survey :

Jam Survey : 08.00 – 12.00
 13.00 – 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia 23 tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA Pelajar (sebutkan)
 Jenis layanan yang diterima : Pemisli (misal: KTP, Domisili, SKCK, Kehilangan, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	p*) 1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat sesuai	p*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tariff dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4