PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
KECAMATAN SALO
DESA SALO

Alamat : Jl. Prof. M.Yamin SH. No... Email : pemdessalo@gmail.com Kode Pos : 28451

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DESA SALO

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

PROFIL

Jenis kelamin : ☐ L ☐ P Usia.....tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA *(sebutkan.....)*

Jenis Layanan yang diterima : .....

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	1
a. Tidak mudah	2
b. Kurang mudah	3
c. Mudah	4
d. Sangat mudah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	1
a. Sangat mahal	2
b. Cukup mahal	3
c. Murah	4
d. Gratis	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	

	P*
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat baik	4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

NB : KERTAS SKM DILIPAT DAN DI MASUKKAN KE KOTAK SKM