

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT.....KABUPATEN PANGANDARAN

TANGGAL SURVEI : .....2025 JAM : ☐ 08.00 s/d 12.00  
☐ 13.00 s/d 15.00

| I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN)                           |                                                                                                                         | Diisi Oleh Petugas                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden) |                                                                                                                         |                                                                                                     |
| Nomor Responden                                           | .....                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>                          |
| Umur                                                      | ..... Tahun                                                                                                             | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Jenis Kelamin                                             | 1. Laki-laki                      2. Perempuan                                                                          | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>                                                   |
| Pendidikan                                                | 1. SD                      2. SMP                      3. SMA<br>4. D1/D2/D3           5. S1                      6. S2 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>                                                   |
| Pekerjaan Utama                                           | 1. PNS/TNI POLRI    2. Swasta                3. Wirausaha<br>4..Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya ..... (sebut)              | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>                                                   |
| No HP                                                     | (jika perlu)                                                                                                            |                                                                                                     |

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA : .....

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                                                                                                             |                                 |                                                                                                                                                                                                                   |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b><br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                                            | <b>P *)</b><br>1<br>2<br>3<br>4 | <b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b><br>a. Tidak kompeten<br>b. Kurang kompeten<br>c. Kompeten<br>d. Sangat kompeten                                       | <b>P *)</b><br>1<br>2<br>3<br>4 |
| <b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b><br>a. Tidak mudah<br>b. Kurang mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat mudah                                                                 | 1<br>2<br>3<br>4                | <b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b><br>a. Tidak sopan dan ramah<br>b. Kurang sopan dan ramah<br>c. Sopan dan ramah<br>d. Sangat sopan dan ramah | 1<br>2<br>3<br>4                |
| <b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b><br>a. Tidak cepat<br>b. Kurang cepat<br>c. Cepat<br>d. Sangat cepat                                                                | 1<br>2<br>3<br>4                | <b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b><br>a. Tidak ada<br>b. Ada tetapi tidak berfungsi<br>c. Berfungsi kurang maksimal<br>d. Dikelola dengan baik                    | 1<br>2<br>3<br>4                |
| <b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b><br>a. Sangat mahal<br>b. Cukup mahal<br>c. Murah<br>d. Sangat murah/Tidak Berbayar                                                       | 1<br>2<br>3<br>4                | <b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana</b><br>a. Tidak ada<br>b. Ada tetapi tidak berfungsi<br>c. Berfungsi kurang maksimal<br>d. Dimanfaatkan dengan baik                                     | 1<br>2<br>3<br>4                |
| <b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b><br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai | 1<br>2<br>3<br>4                |                                                                                                                                                                                                                   |                                 |

P\*) diisi oleh operator  
SARAN DAN MASUKAN:  
.....  
.....