



**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
KECAMATAN GODONG
DESA JATILOR**

Jl. Raya Purwodadi-Semarang Km. 13 Jatilor Kode Pos 58162
Website : www.desajatilor.grobogan.go.id Email : jatilor@grobogan.go.id

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

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 WIRUSAHA
 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. | |
| a. Tidak mudah | 1 |
| b. Kurang mudah | 2 |
| c. Mudah | 3 |
| d. Sangat mudah | 4 |
| 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 | |
| a. Sangat mahal | 1 |
| b. Cukup mahal | 2 |
| c. Murah | 3 |
| d. Gratis | 4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. | |
| a. Tidak sesuai | 1 |
| b. Kurang sesuai | 2 |
| c. Sesuai | 3 |
| d. Sangat sesuai | 4 |

| | 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. Bagaimana 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 |