

KUESIONER SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

OPD UNIT KERJA

a. Tgl. survei		e. pendidikan	
b. Jam survei		f. pekerjaan	
c. Jenis kelamin		g. alamat	Desa/Kel. :
d. Usia			Kec :
			Kab./Kota :

PENDAPAT RESPONDEN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK DI KAB. LUMAJANG

(Lingkari salah satu huruf yang Saudara anggap paling sesuai)

<p>1. Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ pelayanan apa :</p> <p>➤ diminta syarat apa :</p>	<p>8. Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami</p> <p>a. tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> <p>CONTOH : Jika dianggap tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ Mestinya yang diterima berupa produk apa</p> <p>➤ Kenyataannya produk yang diterima berupa apa</p>
<p>2. Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai,</p> <p>CONTOH : Jika tidak sesuai atau kurang sesuai, ➤ pelayanan apa :</p> <p>➤ diminta syarat apa :</p>	<p>9. Kemampuan petugas dalam melayani.</p> <p>a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. mampu sekali</p> <p>CONTOH : Jika tidak mampu atau kurang mampu, ➤ dalam hal apa :</p> <p>➤ berkenaan Saudara minta pelayanan apa :</p>
<p>3. Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p> <p>CONTOH : Jika tidak mudah atau kurang mudah, ➤ pelayanan apa :</p> <p>➤ sulitnya bagaimana :</p>	<p>10. Sikap perilaku petugas</p> <p>a. Tidak sopan/tidak ramah b. Kurang sopan/kurang ramah c. Sopan/ramah d. Sopan sekali/ramah sekali</p> <p>CONTOH : Jika tidak sopan/tidak ramah atau kurang sopan/kurang ramah, ➤ Berupa sikap atau tutur kata atau perilaku yang bagaimana :</p> <p>➤ Perkiraan Saudara, apa penyebabnya :</p>
<p>4. Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami</p> <p>a. Tidak tepat b. Kurang tepat c. tepat d. Sangat tepat</p> <p>CONTOH :</p>	<p>11. Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).</p> <p>a. Tidak berkualitas / tidak pantas / jelek b. Kurang berkualitas / kurang pantas c. Berkualitas / sesuai d. Berkualitas sekali / sesuai, memadai & nyaman</p> <p>CONTOH : ➤ Jika tidak berkualitas misalnya sarpras yang</p>

Jika tidak tepat atau kurang tepat,
 ➤ pelayanan apa:

➤ selisih molor/ lebih lamanya berapa menit/
 jam/ hari :

5. Kecepatan selesainya pelayanan.
 a. Tidak cepat
 b. Kurang cepat
 c. Cepat
 d. Sangat cepat
 CONTOH :
 Jika tidak cepat atau kurang cepat,
 ➤ pelayanan apa:

➤ harapan Saudara mestinya bisa dipercepat
 berapa menit/ jam/ hari :

6. Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/
 terpublikasi/ terpahami
 a. Tidak sesuai
 b. Kurang sesuai
 c. Sesuai
 d. Sangat sesuai
 CONTOH :
 Jika tidak sesuai atau kurang sesuai,
 ➤ pelayanan apa:

➤ selisih ketidaksesuaian itu dari berapa
 rupiah Rp.
 Kenyataannya ditarik/ diminta membayar
 berapa : Rp.

7. Mahal murahnya biaya/tariff pelayanan
 a. mahal sekali
 b. mahal
 c. terjangkau
 d. murah
 CONTOH :
 Jika dianggap mahal atau mahal sekali,
 ➤ pelayanan apa:

➤ berapa bayarnya/ tarifnya/ biayanya Rp.
 sedangkan yang
 Saudara anggap terjangkau atau murah itu
 mestinya berapa Rp.

berupa apa

➤ Kenapa menurut Saudara sarpras tsb tidak/
 kurang berkualitas :

12. Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)
 a. Kurang sekali
 b. Kurang
 c. Cukup
 d. Memadai
 CONTOH :
 Jika kurang atau kurang sekali,
 ➤ Itu sarpras yg mana

➤ Berupa sarpras apa

➤ Pendapat Saudara, perlu ditambah berapa
 banyak.....

13. Kecepatan respon terhadap keluhan/
 pengaduan
 a. Tidak ada respon/nihil tanggapan
 b. Lambat/ogah-ogahan
 c. Cepat
 d. Cepat sekali
 CONTOH :
 Jika saudara pernah mengalami "tidak ada
 respon/nihil tanggapan dan lambat/ogah-
 ogahan",
 ➤ mengadu lewat apa

➤ atau disampaikan ke siapa

prakteknya baru direspon kapan
 jam/ hari/ minggu/ bulan

14. Ketepatan penanganan pengaduan
 a. Tidak tepat/sangat mengecewakan
 b. Kurang tepat/mengecewakan
 c. Tepat/memuaskan
 d. Sangat tepat/sangat memuaskan
 CONTOH :
 Jika saudara pernah mengalami
 "ketidaktepatan penanganan pengaduan
 sehingga kecewa",
 ➤ apa yang Saudara keluhkan/adukan saat itu

➤ bagaimana praktek penanganannya

Hal-hal lain yang perlu disampaikan :

.....

.....

.....

.....

.....