

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN DINAS SOSIAL
 KABUPATEN HALMAHERA UTARA

Tanggal Survey :

Jam Survey 08.00 – 12.00*
 13.00 – 16.00**

Jenis Kelamin : L P

Usia : Tahun

Pendidikan : SD SMP SMA Diploma S1 S2 S3 Spesialis

Pekerjaan : PNS TNI Polri Wiraswasta Wirausaha Lainnya

Jenis Layanan yang diterima :(misal : Rekomendasi PBI, Rekomendasi Reaktivasi PBI ,
 Rekomendasi Adopsi Anak, Rekomendasi Bidik Misi H dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

