KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN .....DISNAKER..... KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin ☑ L ☐ P **Usia** : ....20....tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☑ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☑ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA .....*(sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima : ....Akta.... *(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, 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	
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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DISNAKER KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin [V] L [ ] P Usia : 21 tahun

Pendidikan [ ] SD [ ] SMP [V] SMA [ ] S1 [ ] S2 [ ] S3

Pekerjaan [ ] PNS [ ] TNI [ ] POLRI [ ] SWASTA [ ] WIRAUSAHA

[ ] LAINNYA ..... *(sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima : Ak. 7 ..... *(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, 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	
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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN .....DISNAKER..... KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin ☑ L ☐ P Usia : 26 tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☑ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....AK-1..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, 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	
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)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN ..... KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin [✓] L [ ] P Usia : 18 tahun

Pendidikan [ ] SD [ ] SMP [✓] SMA [ ] S1 [ ] S2 [ ] S3

Pekerjaan [ ] PNS [ ] TNI [ ] POLRI [ ] SWASTA [ ] WIRAUSAHA

[ ] LAINNYA .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : AK-1 ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, 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	
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)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN ..... KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☑ P Usia : 25 tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☑ LAINNYA .. Belum Bekerja .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... AK1 ..... *(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, 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	
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)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN ..... KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☑ P Usia : 19 tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☑ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA ...Belum bekerja...(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ...AK1... *(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, 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	
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)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN ..... KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☑ P Usia : 19 tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☑ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA .....*(sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima : ..... *(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, 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	
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)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN ..... KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☑ P Usia : 22 tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☑ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA .....*(sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima : ..... *(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, 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	
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

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS TENAGA KERJA KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin ☑ L ☐ P Usia : 18 tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☑ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA ..... *(sebutkan)*

Jenis Layanan yang diterima : AK - 1 ..... *(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, 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	
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)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN ..... KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☑ P Usia .....tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☑ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA .....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : AK 1 ..... (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, 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	
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