

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS PARIWISATA
KABUPATEN CIAMIS

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

| I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) | | Diisi Oleh Petugas |
|---|---|---|
| (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden) | | |
| Nomor Responden | | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> |
| Umur | Tahun | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> |
| Jenis Kelamin | 1. Laki-laki 2. Perempuan | <input type="checkbox"/> |
| Pendidikan Terakhir | 1. SD 3. SMA/SMK 5. S-1/D-IV 2. SMP 4. Diploma I/II/III 6. S-2/S-3 | <input type="checkbox"/> |
| Pekerjaan Utama | 1. PNS 3. Swasta 5. Lainnya... 2. TNI/POLRI 4. Wirausaha | <input type="checkbox"/> |

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 b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p> |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah</p> | <p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p> | <p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang kepastian biaya (Apakah ada pungutan tambahan tidak resmi) ?</p> <p>a. Selalu b. Sering c. Kadang kadang d. Tidak ada</p> |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p> | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</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 b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai</p> | <p>10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p> |