

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

NAMA PELAYANAN :  
 NAMA PELAKSANA PELAYANAN :  
 NO HP :

|                                                                                                                                                                                                 |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini<br>a. Tidak mudah<br>b. Tidak mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat mudah                                                 | P*)<br>1<br>2<br>3<br>4 |
| 2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya<br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                        | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani<br>a. Tidak jelas<br>b. Kurang jelas<br>c. Jelas<br>d. Sangat jelas                                         | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan<br>a. Tidak disiplin<br>b. Kurang disiplin<br>c. Disiplin<br>d. Sangat disiplin                           | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 5. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan<br>a. Tidak tanggung jawab<br>b. Kurang tanggung jawab<br>c. Tanggung jawab<br>d. Sangat tanggung jawab | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan<br>a. Tidak mampu<br>b. Kurang mampu<br>c. Mampu<br>d. Sangat mampu                                          | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 7. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini<br>a. Tidak cepat<br>b. Kurang cepat<br>c. Cepat<br>d. Sangat cepat                                                       | 1<br>2<br>3<br>4        |
|                                                                                                                                                                                                 |                         |

|                                                                                                                                                                                                              |                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 8. Bagaimana pemahaman saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini<br>a. Tidak adil<br>b. Kurang adil<br>c. Adil<br>d. Sangat adil                                                      | P*)<br>1<br>2<br>3<br>4 |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan<br>a. Tidak sopan dan ramah<br>b. Kurang sopan dan ramah<br>c. Sopan dan ramah<br>d. Sangat sopan dan ramah | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 10. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan<br>a. Tidak wajar<br>b. Kurang wajar<br>c. Wajar<br>d. Sangat waja                                                        | 1<br>2<br>3<br>4        |
| Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan<br>a. Selalu tidak sesuai<br>b. Kadang-kadang sesuai<br>c. Banyak sesuai<br>d. Selalu sesuai         | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 12. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan<br>a. Selalu tidak tepat<br>b. Kadang-kadang tepat<br>c. Banyak tepatnya<br>d. Selalu tepat                     | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 13. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan<br>a. Tidak nyaman<br>b. Kurang nyaman<br>c. Nyaman<br>d. Sangat nyaman                                                       | 1<br>2<br>3<br>4        |
| 14. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini<br>a. Tidak aman<br>b. Kurang aman<br>c. Aman<br>d. Sangat aman                                                                        | 1<br>2<br>3<br>4        |
|                                                                                                                                                                                                              |                         |

