

## KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DINAS PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN D.I YOGYAKARTA  
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

### PROFIL

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : .....Contoh : pelayanan penerbitan KTP, pelayanan konsultasi, pelayanan persalinan, dan lain-lain

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayananan	P*)
Tidak sesuai	1	Tidak kompeten	1
Kurang sesuai	2	Kurang kompeten	2
Sesuai	3	Kompeten	3
Sangat sesuai	4	Sangat kompeten	4
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b>		<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b>	
Tidak mudah	1	Tidak sopan dan ramah	1
Kurang mudah	2	Kurang sopan dan ramah	2
Mudah	3	Sopan dan ramah	3
Sangat mudah	4	Sangat sopan dan ramah	4
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b>		<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b>	
Tidak cepat	1	Buruk	1
Kurang cepat	2	Cukup	2
Cepat	3	Baik	3
Sangat cepat	4	Sangat baik	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)
Sangat mahal	1	Tidak ada	1
Cukup mahal	2	Ada tetapi tidak berfungsi	2
Murah	3	Berfungsi kurang maksimal	3
Gratis	4	Dikelola dengan baik	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
Tidak sesuai	1		
Kurang sesuai	2		
Sesuai	3		
Sangat sesuai	4		