

CONTOH KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Kuesioner Layanan Luar Jaringan (*Offline*)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN SMPN 3 KARANGLEWAS

A. IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Layanan:

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ >65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- | | |
|--|---|
| ☐ Disabilitas Fisik | ☐ Disabilitas Mental |
| ☐ Disabilitas Intelektual | ☐ Disabilitas Sensorik |

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
7. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
9. Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran: