

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II



SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikamalaya menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner manual dan digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 Bulan atau 2 semester.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 163 orang dan sampel sebanyak 115 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 115 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

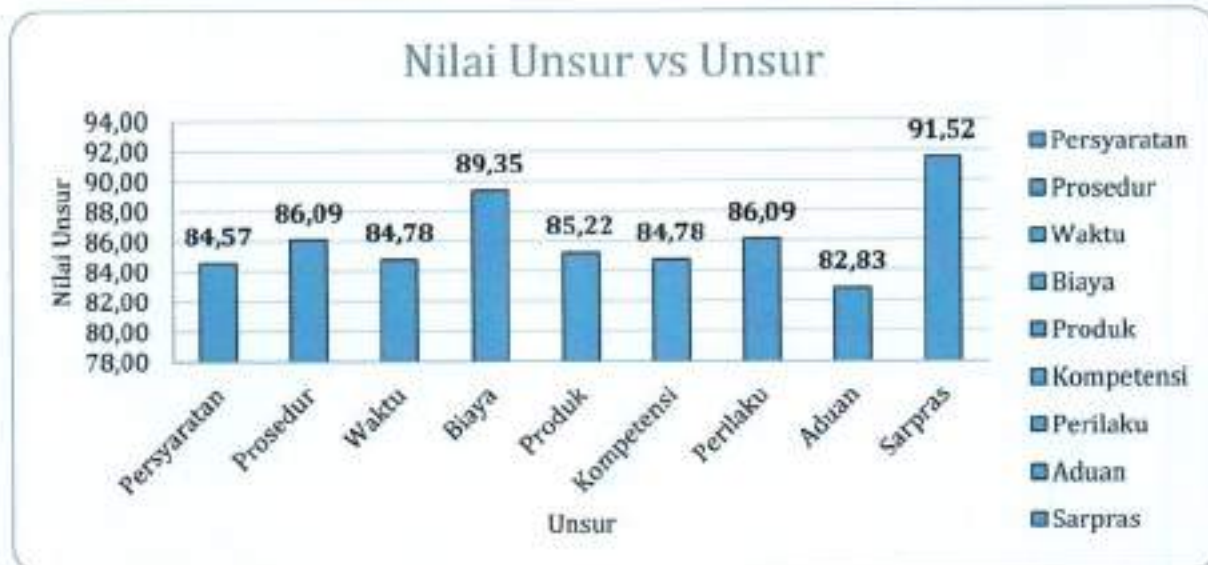
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	73	63,48%
		Perempuan	42	36,52%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD/Sederajat	-	-
		SMP/Sederajat	2	1,74%%
		SMA/Sederajat	42	36,52%
		D1/D2/D3	1	0,87%
		D4/S1	69	60%
		S2	1	0,87%
		S3	-	-
3	Pekerjaan	ASN	56	48,69%
		TNI	1	0,87%
		POLRI	-	-
		Swasta	17	14,78%
		Wirausaha	6	5,22%
		Ibu Rumah Tangga	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	5	4,35%
		Petani/Nelayan	-	-
		Pekerja Lepas/Freelance	-	-
		Pensiunan	-	-
		Lainnya	30	26,09%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	115	100%
		Disabilitas	-	-
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	-	-
		Disabilitas Intelektual	-	-
		Disabilitas Mental	-	-
		Disabilitas Sensorik	-	-

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Persuratan	60	83,75	85,42	85,42	88,33	85,83	85,00	86,25	80,00	95,83	86,20
2.	LPSE	8	75,00	87,50	75,00	100	84,38	93,75	93,75	100	100	89,93
3.	JDIH	16	84,38	84,38	84,34	98,44	79,69	81,25	79,69	85,94	96,88	86,11
4.	Perpustakaan	31	88,71	87,90	86,29	83,87	87,10	83,87	87,10	82,26	78,23	85,04
Rerata IKM Per Unsur			84,57	86,09	84,78	89,35	85,22	84,78	86,09	82,83	91,52	
IKM Unit Layanan			86,14									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek pengaduan dan persyaratan layanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Aduan mendapatkan nilai terendah yaitu 82,83. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 84,57 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana dirasa belum nyaman. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Persyaratan	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu hasil SKM semester II	November 2025	Semua Bagian yang melakukan pelayanan
		Menjelaskan persyaratan secara lengkap melalui webiste maupun manual	Juli 2025	• Bagian Hukum • Bagian Umum, Kearsipan dan Perpustakaan
2	Prosedur	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu hasil SKM semester II	November 2025	Semua Bagian yang melakukan pelayanan
		Menjelaskan prosedur secara lengkap melalui webiste maupun manual	Juli 2025	Bagian Hukum
3	Waktu	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu hasil SKM semester II	November 2025	Semua Bagian yang melakukan pelayanan
		Menjelaskan waktu untuk memproses layanan secara langsung pada penerima layanan	Juli 2025	• Bagian Hukum • Bagian Tata Usaha • Bagian Umum, Kearsipan dan Perpustakaan

4	Kompetensi	Menyelenggarakan forum konsultasi publik untuk mereviu hasil SKM semester II	November 2025	Semua Bagian yang melakukan pelayanan
		Mengikuti seminar atau webinar tentang pelayanan prima	Juli 2025	Semua Bagian yang melakukan pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya Semester I periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,33
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,34
3	Waktu Penyelesaian	3,31
4	Biaya/Tarif	3,53
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,35
6	Kompetensi Pelaksana	3,30
7	Perilaku Pelaksana	3,44
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,34
9	Sarana dan Prasarana	3,85

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM Semester I periode 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Mengikuti seminar tentang pelayanan prima	Sudah	Mengikuti seminar/webinar untuk menambah pengetahuan dan kompetensi petugas layanan	
	1.2 Meriviu SOP		Membuat ketetapan Standar operasional prosedur agar dapat dimengerti oleh penerima layanan	
2	2.1 Memberikan kontak yang bisa dihubungi pihak penerima layanan	Sudah	Memberikan kontak yang bisa dihubungi oleh penerima layanan agar mudah dihubungi/koordinasi	
	2.2 Meriviu SOP		Membuat ketetapan Standar operasional prosedur agar dapat dimengerti oleh penerima layanan	
3	3.1 Memberikan keterangan persyaratan dengan jelas	Sudah	Menjelaskan dengan jelas kesesuaian prosedur agar penerima layanan dapat memahami prosedur pelayanan	
	3.2 Meriviu SOP		Membuat ketetapan Standar operasional prosedur agar dapat dimengerti oleh penerima layanan	
	3.3 Mengunggah pada website		Mengunggah pada website agar penerima layanan dapat mengakses dengan mudah tentang prosedur layanan	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 163 orang mengisi SKM pada Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya di tahun 2025. Layanan persuratan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 60 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,14. Meskipun demikian, nilai SKM Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Aduan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Singaparna, November 2025

a.n. Sekretariat Daerah

Asisten Administrasi Umum



ASEP GUNADI, A.Md., S.Sos.

NIP. 19660929 197710 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUA SAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
UNIT PELAYANAN : SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMAL
JENIS LAYANAN : PENGELOLAAN SURAT

Tanggal Awal : 01/07/2025
Tanggal Akhir : 08/11/2025

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	3	4	3	3	3	2	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	4	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	2	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	4	4	3	4	3	3	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMAL
JENIS LAYANAN : PENGELOLAAN SURAT

Tanggal Awal : 01/07/2025
Tanggal Akhir : 05/11/2025

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	2	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	4	3	4	3	3	3	2	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	4	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	2	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	4	4	3	4	3	3	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA**

Tanggal Survei : 15-08-2025

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

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 : Persuratan

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai. b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

SEMUA OK !!

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA**

Tanggal Survei : 15 Agustus 2025

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 54...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : SURAT

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

LEBIH BAIK LAGI.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA**

Tanggal Survei : **5 AGUSTUS 2025**

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : **SURAT**

Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

LEBIH DITINGKATKAN LAGI!

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 31 JULI 2025

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

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 : ...REGULER SURAT.....

Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)	
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 <u>3</u> 4	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 <u>3</u> 4	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 <u>3</u> 4	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 <u>3</u> 4	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 <u>3</u> 4	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 <u>3</u> 4	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 <u>3</u> 4	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 <u>2</u> 3 4	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 <u>4</u>	

Saran/Masukan/Pendapat:

DITINGKATKAN LAGI !

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 50.....tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pemohon Surat Iqarus

Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)	
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. ☒ Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. ☒ Sangat mudah.	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. ☒ Sangat cepat.	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. ☒ Sangat Sesuai	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. ☒ Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. ☒ Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. ☒ Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. ☒ Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. ☒ Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	

Saran/Masukan/Pendapat:

Memuaskan -

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 55 tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Proposa

Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P	7
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. ☒ b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	

Saran/Masukan/Pendapat:

Petugas Ramah:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 40...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ...pasporan: Surat.....

Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	P *) 1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P *) 1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	

Saran/Masukan/Pendapat:

Sangat terbantu.

32

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 16 September 2025

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat cuti

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P	*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ Sangat sesuai.	1 2 3 4	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ Sangat mudah.	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. ☒ Sangat cepat.	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ Sangat Sesuai	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ Sangat sesuai	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ Sangat kompeten	1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	

Saran/Masukan/Pendapat:

Portakoman

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 11 - SEPT - 2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 34 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..SURAT.....
Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

LEBIH BAIK LAGI !

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 15 Oktober 2017 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 29 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Persuratan

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P	*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4	
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten		
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4	
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah		
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4	
a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik		
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4	
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.		

Saran/Masukan/Pendapat:

Tingyutan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

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 : Persuratan

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)		P (*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikolola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

g di kts. Pelayanan yg memuaskan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 04 Okt 2025

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 47...tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Proposal Bantuan

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.			a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.			a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.			a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai			a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

Bagus sudah sesuai

37

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 03-11-2025

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 39...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pendataan Surat :

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	P 1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P 1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten.	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	

Saran/Masukan/Pendapat:

Supaya lebih di flykat ke masyarakat

28

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 7-11-2025

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 38 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRSAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PPK

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	P *) 1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P *) 1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	

Saran/Masukan/Pendapat:

Sesuai harapan / sudah baik pelayanan nya

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 01-11-2025

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 25...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Penyediaan Gizi

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk ☒ b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

Sudah Sesuai

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 05-11-2025

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 44....tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Surat / Propon

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	P *)	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P *)	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten		
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4	
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah		
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4	
a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik		
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4	
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.		

Saran/Masukan/Pendapat:

Cafur Anila

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 04-11-2020

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Mengantar ke Suruh untuk Bepet

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.			c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.			d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.			c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.			d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.			a. Buruk.	
b. Kurang cepat.			b. Cukup.	
c. Cepat.			c. Baik	
d. Sangat cepat.			d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai			c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai			d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai.				
d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

Pelayanan baik

42

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 03-11-2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 45 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Penomoran Surat - Dinas

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	P *) 1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. ☒ d. Sangat cepat.	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P *) 1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	

Saran/Masukan/Pendapat:

Penomoran surat cepat dan ramah atau kerjasama.

43

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 03-11-2025

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 55 tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pamohon / Proponen

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	P *)	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai		
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P *)	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten		
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4	
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah		
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4	
a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik		
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4	
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.		

Saran/Masukan/Pendapat:

Cukup membantu.

44

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 04-11-2025

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 50...tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : posisi. umh sekda.

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten
c. Sesuai.			c. Kompeten
d. Sangat sesuai.			d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah
c. Mudah.			c. Sopan dan ramah
d. Sangat mudah.			d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana
a. Tidak cepat.			a. Buruk.
b. Kurang cepat.			b. Cukup.
c. Cepat.			c. Baik
d. Sangat cepat.			d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Sesuai			c. Berfungsi kurang maksimal
d. Sangat Sesuai			d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai.			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

Ramah / Cepat

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

46

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

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 :

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)	
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	

Saran/Masukan/Pendapat:

47

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

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 :

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

48

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

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 :

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)			P (*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

Saran/Masukan/Pendapat:

49

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 42 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Persuratan

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ☒ a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

50

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

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 :

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P)		P)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA**

Tanggal Survei : 30/7 - 2018

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 37...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)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten	
☒ c. Sesuai.			☒ c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.			d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah	
☒ c. Mudah.			☒ c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.			d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.			a. Buruk.	
b. Kurang cepat.			b. Cukup.	
☒ c. Cepat.			☒ c. Baik	
d. Sangat cepat.			d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi	
☒ c. Sesuai			c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai			☒ d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
☒ c. Sesuai				
d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

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 : Persuratan

Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)			P (*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten	
☒ c. Sesuai.			☒ c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.			d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah	
☒ c. Mudah.			☒ c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.			d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.			a. Buruk.	
b. Kurang cepat.			b. Cukup.	
☒ c. Cepat.			☒ c. Baik	
d. Sangat cepat.			d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai			☒ a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi	
☒ c. Sesuai			c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai			d. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
☒ c. Sesuai				
d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

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 :

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)			P (*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. ☒ d. Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

Saran/Masukan/Pendapat:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*☐ 13.00 – 17.00***PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 43...tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Persuratan

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P	J
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4	

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*☐ 13.00 – 17.00***PROFIL**Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia :tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)		P (*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten
☒ c. Sesuai.			c. Kompeten
d. Sangat sesuai.			☒ d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah
c. Mudah.			☒ c. Sopan dan ramah
☒ d. Sangat mudah.			d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana
a. Tidak cepat.			a. Buruk
b. Kurang cepat.			b. Cukup
c. Cepat.			c. Baik
☒ d. Sangat cepat.			☒ d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi
☒ c. Sesuai			c. Berfungsi kurang maksimal
d. Sangat Sesuai			☒ d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai			
☒ d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 49 tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA KONTAK (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : PERSURATAN

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.			c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.			d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.			c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.			d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.			a. Buruk.	
b. Kurang cepat.			b. Cukup.	
c. Cepat.			c. Baik	
d. Sangat cepat.			d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai			c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai			d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai				
d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

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 :

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P (*)			P (*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ Sangat sesuai.	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. ☒ Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik ☒ Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai ☒ Sangat sesuai	1 2 3 4			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 03-11-2025

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 42 tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pengiriman proposal lagi-rutin.

Misal : Persuratan, LPSE, JDIH, Perpustakaan dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P)			P)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.			a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. ☒ b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.			a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.			a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. ☒ d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai			a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4			
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai				

Saran/Masukan/Pendapat:

59

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 31 - Juli - 2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 21...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA...Mahasiswa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)			P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ Sangat sesuai.	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. ☒ Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik ☒ Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ Sangat Sesuai	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ Sangat sesuai	1 2 3 4			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 6 Agustus 2025

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

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 :

Misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 <u>3</u> 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 <u>3</u> 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 <u>3</u> 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 <u>3</u> 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat.	1 2 <u>3</u> 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 <u>3</u> 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 <u>3</u> 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 <u>3</u> 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 <u>3</u> 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

5761

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei :

☐	08.00-12.00
☒	13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L ☒ P

Usia : 35...Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

(misal : ktp, akta, sertifikat, poli umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei :

08.00-12.00

13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L ☒ P

Usia :Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima

(Korupsi, KKN, sertifikat, poli umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
	a. Tidak sesuai	1		a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang sesuai	2		b. Kurang kompeten	2
	☒ c. Sesuai	3		c. Kompeten	3
	d. Sangat sesuai	4		☒ d. Sangat Kompeten	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	a. Tidak mudah	1		a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang mudah	2		b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Mudah	3		c. Sopan dan ramah	3
	☒ d. Sangat Mudah	4		☒ d. Sangat sopan dan ramah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8	Bagaiman pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Tidak cepat	1		a. Buruk	1
	b. Kurang cepat	2		b. Cukup	2
	☒ c. Cepat	3		c. Baik	3
	d. Sangat cepat	4		☒ d. Sangat Baik	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Sangat mahal	1		a. Tidak ada	1
	b. Cukup mahal	2		b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
	c. Murah	3		c. Berfungsi kurang maksimal	3
	☒ d. Gratis	4		☒ d. Dikelola dengan baik	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			

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei :

☐	08.00-12.00
☐	13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L ☐ P

Usia : Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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	Bagaiman 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. Dikeola dengan baik	4

66

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei :

☐ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L ☒ P

Usia :Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☒ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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	Bagaiman 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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei :

08.00-12.00

13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L ☐ P

Usia :Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian penyiaran pelayanan dengan jenis pelayanan nya	
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

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

66

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei :

☐ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L ☒ P

Usia Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima

(misal: RT, swasta, sertifikat, poli umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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. Ditvilita dengan baik	4

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei :

☐ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L ☒ P

Usia **30** Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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

48

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei :

☐ 08.00-12.00

☐ 13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L ☐ D

Usia : **35** Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☒ CARINIVA

Jenis Layanan Yang diterima :

(misal : Izin,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEH TENTANG PELAYANAN

(Ungkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI

: 20 Oktober 2025

Jam Survei

☒ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

Jenis Kelamin

PROFIL

☒ L ☐ P

Usia : 40 Tahun

Pendidikan

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima

Korupsi Kepbu

(misal : ktp, akta, sertifikat, pol umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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 harga/ajaran 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

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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI :

8 OKTOBER 2025

Jam Survei :

☐ 08.00-12.00
☒ 13.00-17.00

Jenis Kelamin :

PROFIL

☒ L ☐ P

Usia : 40 Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

PELAYANAN JDIH

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Ungkar : kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI :

26 September 2025

Jam Survei :

☒ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

Jenis Kelamin :

PROFIL
☒ L ☐ P

Usia : 37 Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

Pengajuan Perbup

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkar kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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. Ditelola dengan baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI

30 September 2025 Jam Survei :

☐ 08.00-12.00
☒ 13.00-17.00

Jenis Kelamin

PROFIL

☒ L ☐ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima

Pelayanan Jidih

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI

2 September 2025

Jam Survei :

☒ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

Jenis Kelamin

PROFIL
☒ L ☐ P

Usia

50 Tahun

Pendidikan

☐ SL ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima

Pengajuan SK

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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 ketentuan 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 prosedur 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

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

74

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

TANGGAL SURVEI :

4 SEPTEMBER 2025 Jam Survei :

☐ 08.00-12.00
☒ 13.00-17.00

Jenis Kelamin :

PROFIL
☒ L ☐ P

Usia : **36** Tahun

Pendidikan :

☐ SL ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

PENGAJUAN SK

(misal : ktp, akta, sertifikat, poli umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkar kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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 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

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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI

9 September 2018

Jam Survei :

☒ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

Jenis Kelamin

PROFIL

☒ L ☐ P

Usia

41 Tahun

Pendidikan

☐ SL ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima

Penandatanganan Perbp (misal : ktp, akta, sertifikat, polri umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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/terori 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

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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

TANGGAL SURVEI :

11 September 2025

Jam Survei :

☒ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

Jenis Kelamin :

PROFIL
☒ L ☐ P

Usia **48** Tahun

Pendidikan :

☐ SL ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

Pengajuan SK

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(lingkar kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis belayannya	1 2 3 4
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	1 2 3 4
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	1 2 3 4
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	1 2 3 4
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	1 2 3 4
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4 ☒

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	1 2 3 4
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	1 2 3 4
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	1 2 3 4
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4 ☒
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI :

16 September 2025

Jam Survei :

☐ 08.00-12.00
☒ 13.00-17.00

Jenis Kelamin :

 PROFIL
☒ L ☐ P

Usia : 51 Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

Pelayanan Hlt

(misal : ktp, akta, sertifikat, poli umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI :

18 SEPTEMBER 2025 Jam Survei :

☒ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

Jenis Kelamin :

PROFIL

☒ L ☐ P

Usia : 38 Tahun

Pendidikan :

☐ SL ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

PENGAJUAN SK

(misal : ktp, akta, sertifikat, poli umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

TANGGAL SURVEI :

25 September 2025 Jam Survei :

☐ 08.00-12.00
☒ 13.00-17.00

Jenis Kelamin :

PROFIL

☒ L ☐ P

Usia : **26** Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

Pelayanan Jibit

(misal : ktp, akta, sertifikat, poli umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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 ☒

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 KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM) PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei :

☐	08.00-12.00
☐	13.00-17.00

Jenis Kelamin :

PROFIL

☒ L ☐ P

Usia 45 Tahun

Pendidikan :

☐ SL ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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

85

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

TANGGAL SURVEI :

Jam Survei :

☐ 08.00-12.00

☐ 13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L ☒ P

Usia Tahun

Pendidikan :

☐ SL ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima :

Pengajuan produk Hukum (misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Ungkar kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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	Bagaiman 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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

TANGGAL SURVEI :

01 Agustus 2025

Jam Survei :

☒ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

Jenis Kelamin :

PROFIL
☒ L ☐ P

Usia :Tahun

Pendidikan :

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA

☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI

☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima

Permohonan Kajian Hukum

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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

e.s

**KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA**

TANGGA, SURVEI :

28 Agustus 2021

Jam Survei :

☒ 08.00-12.00
☐ 13.00-17.00

Jenis Kelamin

PROFIL

☒ L ☐ P

Usia : Tahun

Pendidikan

☐ SL ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan

☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA

Jenis Layanan Yang diterima

Pengajuan SK

(misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

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 SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TASIKMALAYA

TANGGAL SURVEI :

27 AGUSTUS 2025 Jam Survei :

☒	08.00-12.00
☐	13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L	☐ P
---------------------------------------	----------------------------

Usia :Tahun

Pendidikan :

☐ SL	☐ SMP	☐ SMA	☒ S1	☐ S2	☐ S3
-----------------------------	------------------------------	------------------------------	--	-----------------------------	-----------------------------

Pekerjaan :

☒ PNS	☐ TNI	☐ POLRI	☐ SWASTA	☐ WIRASWASTA
☐ LAINNYA				

Jenis Layanan Yang diterima :

PELAYANAN JDIH (misal : ktp,akta,sertifikat,poli umum,dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	☒ 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
	☒ Sangat Mudah	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	☒ Sangat cepat	4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
	a. Sangat mahal	1
	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	3
	☒ Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercaput dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	☒ Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4

6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	☒ 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
	☒ 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
	☒ 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
	☒ Berfungsi kurang maksimal	3
	d. Dikelola dengan baik	4

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 02 September 2025

Jam Survei :

- ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 33...tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :misal :
 KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah ☒ c. Mudah d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat ☒ c. Cepat d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

Nyaman, cuma berisik dari luar dan AC kurang dingin

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 04 September 2023 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 29 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)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

Berikut dari Umar ,

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 24 September 2015 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 21...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA *mahasiswa* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*) 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

Berunjuk dari luar , Ac kurang dingin

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 08 oktober

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA.....(sebutkan) mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima : Perpustakaan Alun-Alun Singaparna misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 3
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 3	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4 3
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 3		

Saran/Masukan/Pendapat:

AC kurang dingin dan bising kendaraan yg membuat kurang fokus

89

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 06 Oktober

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

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 :misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4 3	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4 3
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4 3	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 3
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 3	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 3
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 3	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4 3
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4 3		

Saran/Masukan/Pendapat:

Koleksi agar ditambah lagi atau diupdate.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 03 Oktober 2025

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia :tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan) Mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima :misal :

KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

Bising kendaraan dari luar membuat tidak fokus.

37

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 01 Oktober 2015 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Perpustakaan.....misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

Ac kurang dingin.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 10 Oktober

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

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 :misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4✓
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4✓
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4✓
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4✓
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4✓
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3✓ 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4✓
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4✓
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3✓ 4

Saran/Masukan/Pendapat:

Koleksi buku ditambah lagi dan Ac nya kurang dingin

33

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 16 Oktober 2025

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

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 : Perpustakaan....Alun.alun.....misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

Ac Kurang dingin dan Koleksinya agar di tambah atau di update.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 15 Oktober 2025

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA.....(sebutkan) mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima :misal :
 KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	4	

Saran/Masukan/Pendapat:

lebih dilengkapi lagi untuk koleksinya terutama buku bacaan umum

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 1A Oktober 2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

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 : Perpustakaan alun alun.....misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

berisik dari kondusoor di luar dan AC juga kurang dingin.

96

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 13 Oktober 2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima : Perpustakaan dun dun.....misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 <u>4</u>		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 <u>4</u>		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 <u>4</u>		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 <u>3</u> 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 <u>4</u>		

Saran/Masukan/Pendapat:

Ac kurang dingin dan kolektornya belum lengkap

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 13 Oktober 2023

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ LAINNYA mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima : Perpustakaanmisal :
 KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4 ☒	6. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4 ☒
2. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4 ☒	7. Bagaimana pendapat Bpk/ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4 ☒
3. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4 ☒	8. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4 ☒
4. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4 ☒	9. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4 ☒
5. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4 ☒		

Saran/Masukan/Pendapat:

Bising kendaraan membuat tidak fokus
 AC Kurang dingin

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 2 Juli 2025

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 21 tahun
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA Mahasiswa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Baca di tempatmisal :
 KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik ☒ d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai	

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 03 September 2024 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 24...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA
☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

100

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 31 Juli 2025

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

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 : Baca di tempat.....misal :
 KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. ☒ d. Sangat cepat.	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	

	P *)
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 23 Juli 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : ...21...tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☒ LAINNYA Mahasiswa (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Baca di tempatmisal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 7 Juli 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 20 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA.....(sebutkan) Mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima : Baca di tempat.....misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat		a. Buruk	
b. Kurang cepat		b. Cukup	
c. Cepat		c. Baik	
d. Sangat cepat		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak ada	
b. Kurang Sesuai		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai		c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai		d. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 01 Juli 2025 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 18 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☒ LAINNYA Pelajar (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Baca ditampat misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

105

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia :tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA *Pelayar* (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :misal :

KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. ☒ d. Sangat cepat.	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	

	P*)
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk. ☒ b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	

Saran/Masukan/Pendapat:

105

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

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 :misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)	
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

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 :misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah ☒ d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. ☒ d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. ☒ b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 18 September 2019

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

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 :misal :

KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4		6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.
a. Tidak sesuai.			a. Tidak kompeten
b. Kurang sesuai.			b. Kurang kompeten
☒ c. Sesuai.			☒ c. Kompeten
d. Sangat sesuai.			d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4		7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak mudah.			a. Tidak sopan dan ramah
b. Kurang mudah.			b. Kurang sopan dan ramah
☒ c. Mudah.			☒ c. Sopan dan ramah
d. Sangat mudah.			d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana
a. Tidak cepat.			a. Buruk.
b. Kurang cepat.			b. Cukup.
☒ c. Cepat.			☒ c. Baik
d. Sangat cepat.			d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4		9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Tidak Sesuai			a. Tidak ada.
b. Kurang Sesuai			b. Ada tetapi tidak berfungsi
☒ c. Sesuai			☒ c. Berfungsi kurang maksimal
d. Sangat Sesuai			d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
☒ c. Sesuai.			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 04 September

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 30 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)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1
a. Tidak sesuai.	2
b. Kurang sesuai.	3
☒ c. Sesuai.	4
d. Sangat sesuai.	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1
a. Tidak mudah.	2
b. Kurang mudah.	3
☒ c. Mudah.	4
d. Sangat mudah.	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1
a. Tidak cepat.	2
b. Kurang cepat.	3
☒ c. Cepat.	4
d. Sangat cepat.	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1
a. Tidak Sesuai	2
b. Kurang Sesuai	3
☒ c. Sesuai	4
d. Sangat Sesuai	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
☒ c. Sesuai	4
d. Sangat sesuai	

	P*)
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1
a. Tidak kompeten	2
b. Kurang kompeten	3
☒ c. Kompeten	4
d. Sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1
a. Tidak sopan dan ramah	2
b. Kurang sopan dan ramah	3
☒ c. Sopan dan ramah	4
d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1
a. Buruk.	2
b. Cukup.	3
☒ c. Baik	4
d. Sangat Baik	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1
a. Tidak ada.	2
b. Ada tetapi tidak berfungsi	3
☒ c. Berfungsi kurang maksimal	4
d. Dikelola dengan baik.	

Saran/Masukan/Pendapat:

09

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 10 Juli 2025

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 21 tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan) Mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima : Baca di tempatmisal :

KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai.	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. ☒ d. Sangat mudah.	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. ☒ d. Sangat cepat.	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai ☒ d. Sangat Sesuai	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. ☒ d. Sangat sesuai	

	P *)
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 23 Juli 2025

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : ...21...tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan) Mahasiswa

Jenis Layanan yang diterima : Baca di tempatmisal :

KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
☒ c. Sesuai.		☒ c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
☒ c. Mudah.		☒ c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk.	
b. Kurang cepat.		b. Cukup.	
☒ c. Cepat.		☒ c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
☒ c. Sesuai		☒ c. Berfungsi kurang maksimal	
☒ d. Sangat Sesuai		d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
☒ c. Sesuai			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 02 September 2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 23 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
☒ c. Sesuai		☒ c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
☒ c. Mudah.		☒ c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk.	
b. Kurang cepat.		b. Cukup.	
☒ c. Cepat.		☒ c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak ada	
b. Kurang Sesuai		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
☒ c. Sesuai		☒ c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai		d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
☒ c. Sesuai			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 02 September 2025

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 21.....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)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
☒ c. Sesuai.		☒ c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
☒ c. Mudah.		☒ c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk.	
b. Kurang cepat.		b. Cukup.	
☒ c. Cepat.		☒ c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
☒ c. Sesuai		☒ c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai		d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
☒ c. Sesuai			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

113

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 03 September 2025

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 24..tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :misal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	

Saran/Masukan/Pendapat:

115

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 09 September

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia :tahun

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

Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :misal :

KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	
2. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	
3. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	
4. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat Sesuai	
5. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	

	P *)
6. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7. Bagaimana pendapat Bpk/ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
8. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	
9. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi ☒ c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	

Saran/Masukan/Pendapat:

115

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei : 29 Agustus 2025

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

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 : Baca dilempatmisal :
KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Persuratan



LPSE



JDIH



Perpustakaan

