

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I



SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I (satu) Tahun 2026 pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai pertanggung jawaban Tim Penyusunan SKM pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah dalam rangka pelaksanaan SKM yang telah dilakukan pada semester I (satu) Tahun 2026. Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey SKM Tahun 2026 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah pada khususnya dan Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah pada umumnya.

Palu, April 2026

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH



Drs. IRVAN ARYANTO, M.Si
Pembina Utama Madya
Nip. 19681204 198811 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner.....	15
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	18
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang menuntut Pemerintah terus memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berinovasi. Karena kualitas Pelayanan Publik merupakan indikator utama dalam penyelenggaraan Pemerintah Yang baik (Good Governance).

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 mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Survey kepuasan masyarakat (SKM) sebagai implementasi Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri dengan cara membagikan kuisioner kepada pengguna layanan/responden.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan survey, tim pelaksana kegiatan membagikan kuisioner yang terdiri dari 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang terdapat dalam pertanyaan-pertanyaan kuisioner adalah :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu 6 bulan dengan rincian survey pada semester I sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – April	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2026	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 70

orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 59 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 59 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

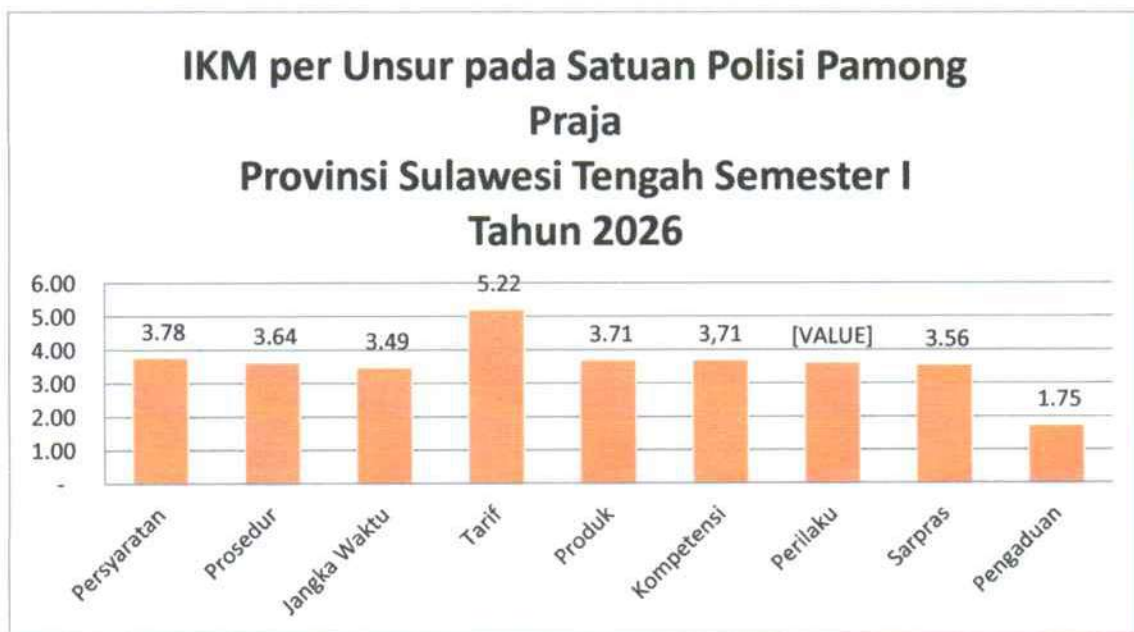
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	28	47,46%
		PEREMPUAN	31	52,54%
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	22	37,29%
		DIII	0	0%
		SI	36	61,02%
		S2	1	1,69%
3	PEKERJAAN	PNS	34	57,63%
		TNI	0	0%
		SWASTA	8	13,56%
		WIRUSAHA	8	13,56%
		LAINNYA	9	15,25%
4	JENIS LAYANAN	Konsultasi Dan Koordinasi Kegiatan	2	3,39%
		Pelayanan Administrasi Kepegawaian	10	16,95%
		Pelayanan Administrasi Keuangan	3	5,08%
		Pelayanan Bimbingan Masyarakat	4	6,78%
		Pelayanan Konsultasi dan Koordinasi Pelindungan Masyarakat	1	1,69%

	Pelayanan Pembinaan Pelindungan Masyarakat	6	10,17%
	Pelayanan Pengaduan Pelanggaran Perda	5	8,47%
	Pelayanan Pengamanan Domonstrasi	3	5,08%
	Pelayanan Penjagaan pada Kantor/Dinas	1	1,69%
	Pelayanan Sosialisasi Pelindungan Masyarat	2	3,39%
	Pelayanan Sosialisasi Penegakan Perda/Perkada	1	1,69%
	Pelayanan Sosialisasi terkait Satpol PP	5	8,47%
	Pelayanan Surat Keluar Masuk	2	3,39%
	Pengaduan Ganguan Trantibun Linmas	10	16,95%
	Pengaduan Pencegahan Kebakaran dan Non Kebakaran	4	6,78%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,78	3,64	3,49	5,22	3,71	3,71	3,64	3,56	1,75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	90,28 (A Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 3 unsur terendah yang pertama yaitu **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai terendah yaitu 1,75. Selanjutnya **Waktu Pelayanan** yang mendapatkan nilai 3,49 adalah nilai terendah kedua. Dan **Sarana dan Prasarana** dengan nilai 3,56.
2. Sedangkan tiga unsur layanan tertinggi adalah **Tarif** (5,22), **Persyaratan** (3,78) dan **Kompetensi** (3,71).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Terhadap unsur Penanganan Pengaduan minim personil sehingga kedepannya perlu dilakukan evaluasi dalam hal layanan kepada masyarakat serta meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan satu pintu sehingga pelayanan bisa tepat waktu.
- Terhadap unsur Waktu perlu dilakukan evaluasi dan review masalah serta meningkatkan kembali efektifitas pelayanan yang sesuai dengan SOP.
- Terhadap unsur Sarana dan Prasarana melakukan peningkatan sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Berdasarkan pelaksanaan survei lapangan bahwa masyarakat/responden kurang respek atau tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapat (kurang objektif) dalam pengisian formulir SKM yang diberikan. Masyarakat/Responden belum paham maksud dan tujuan dari pelaksanaan survei.
- Masih kurangnya sarana dan prasarana untuk menunjang proses layanan yang tepat waktu.
- Kurangnya sumberdaya aparatur dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil dari survey dilakukan melalui evaluasi internal. Dengan penentuan perbaikan direncanakan dengan perbaikan jangka menengah 6 bulan dan jangka Panjang 12 bulan, yang dituangkan dalam table sebagai berikut :

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNGJAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan	Mengefektifitaskan Waktu layanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku..	√	√			Sekretariat dan Bidang
2	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi dan mereview masalah serta meningkatkan kembali efektifitas pelayanan yang sesuai dengan SOP.	√	√			Sekretariat dan Bidang
3	Kompetensi	Meninjau kembali perlunya penguatan kompetensi teknis (IT, penguasaan SOP) Satuan Polisi Pamong Praja.	√	√			Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 hingga 2026 pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sulawesi Tengah.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- ✓ Berdasarkan hasil analisis data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Provinsi Sulawesi Tengah yang dilaksanakan pada semester I Tahun 2026 dengan responden sebanyak 59 orang dapat disimpulkan termasuk dalam Kategori Pelayanan Sangat Baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 90,28 (sembilan puluh koma dua delapan).
- ✓ Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Waktu Pelayanan, serta Kompetensi.
- ✓ Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif, Persyaratan dan Perilaku.

Palu, 15 April 2026

Kepala Satuan Polisi Pamong Praja
Provinsi Sulawesi Tengah



Dra. Irvan Aryanto, M.Si
Pembina Utama Madya

NIP. 19681204 198811 2 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha			
☐ Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

2. Hasil Pengolahan Data Survei SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	3	3	4	4	4	4	3	4
2	3	4	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	4	3	3	3	4	2	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	3	4	3	4	3	3	4
10	3	3	3	4	3	4	4	2	3
11	2	2	2	4	2	1	1	2	2
12	4	4	4	4	3	4	4	4	3
13	2	2	2	4	2	1	2	1	2
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	4	4	3	4	1	4	4
16	3	4	3	4	4	3	4	4	4
17	3	3	3	4	4	4	3	3	4
18	3	3	3	4	3	4	3	3	4
19	3	3	3	4	3	1	3	2	3
20	3	3	3	4	3	4	3	4	4
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4
22	2	3	1	4	2	2	2	1	2
23	3	4	3	4	3	4	3	3	4
24	3	3	2	4	2	2	2	2	3
25	3	3	3	4	4	3	3	4	4
26	2	2	2	4	2	1	2	2	2
27	3	3	3	4	3	4	3	3	4
28	4	3	3	4	3	3	4	3	4
29	3	3	2	4	3	3	3	2	2
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	2	2	1	4	2	2	2	1	2
32	3	2	3	4	3	2	2	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	4	4	4	4	3	3	4

35	2	2	1	4	2	2	2	1	2
36	2	2	2	4	3	2	2	2	2
37	2	2	2	4	2	1	3	4	4
38	2	2	1	4	2	2	2	1	2
39	3	2	3	4	2	2	2	2	3
40	2	2	2	4	2	1	1	2	2
41	3	4	3	4	3	3	4	3	2
42	3	2	2	4	2	2	2	2	3
43	3	3	3	4	3	3	3	2	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	2	2	1	4	2	2	2	1	2
47	2	2	2	4	2	2	1	1	2
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	4	3	4	4
50	2	2	1	4	2	2	2	1	2
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4
52	2	1	1	4	2	2	2	1	2
53	2	2	2	4	2	2	2	2	2
54	3	2	3	4	3	4	3	4	4
55	3	2	3	4	3	4	3	4	4
56	3	2	3	4	3	2	3	3	2
57	2	2	1	4	2	2	2	1	2
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4
59	4	3	3	4	3	3	3	3	4

ΣNilai /Unsur	170	164	157	235	167	167	164	160	186	
NRR / unsur	3.778	3.644	3.489	5.222	3.711	3.711	3.644	3.556	1.746	
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3.778	3.644	3.489	5.222	3.711	3.711	3.644	3.556	1.746	
NRR tertbg/ unsur	0.420	0.405	0.388	0.580	0.412	0.412	0.405	0.395	0.194	*)
										3.611
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**) 90.28

Keterangan :

- U1 s.d = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tert = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.78
U2	Prosedur	3.64
U3	Waktu pelayanan	3.49
U4	Biaya/tarif	5.22
U5	Produk layanan	3.71
U6	Kompetensi pelaksana	3.71
U7	Penilaku pelaksana	3.64
U8	Sarana dan Prasarana	3.56
U9	Penanganan Pengaduan	1.75

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) 90.28 = Sangat Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan

4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P	Usia : 37 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRASWASTA	
☐ LAINNYA :	

Jenis layanan yang diterima : Pengaduan Masyarakat

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan : 	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	(4)		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : <u>RIK</u>	

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN ADMINISTRASI

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

No.	Bagaimana pendapat saudara tentang	*P	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang	*P
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.	Bagaimana 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		Saran / Masukan :		
	a. Tidak Sesuai	1			
	b. Kurang Sesuai	2			
	c. Sesuai	(3)			
	d. Sangat Sesuai	4			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / 		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : _____			
Jenis layanan yang diterima : <u>GANGUAN TRANTIBUM LUMAS</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
a. Buruk		1	
b. Cukup		2	
c. Baik		3	
d. Sangat Baik		(4)	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		*P	
a. Tidak Ada		1	
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi		2	
c. Berfungsi Kurang Maksimal		3	
d. Dikelola Dengan Baik		(4)	
Saran / Masukan :			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / 		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P		Usia : <input checked="" type="text"/> 37 Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : _____			
Jenis layanan yang diterima : <u>GANGGUAN TRANSTIBUN LIMAS</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
a. Buruk		1	
b. Cukup		2	
c. Baik		3	
d. Sangat Baik		(4)	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		*P	
a. Tidak Ada		1	
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi		2	
c. Berfungsi Kurang Maksimal		3	
d. Dikelola Dengan Baik		(4)	
Saran / Masukan :			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : 31 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : <u>P3K</u>	

Jenis layanan yang diterima : Gangguan Ttamtibum dari Satlinmas.

A. 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 b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	*P
	1		1
	2		2
	3		3
	(4)		(4)
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	*P	7. Bagaimana pendapat saudara 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	*P
	1		1
	2		2
	3		3
	(4)		(4)
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	*P
	1		1
	2		2
	3		3
	(4)		(4)
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Dikelola Dengan Baik	*P
	1		1
	2		2
	3		3
	(4)		(4)
5. Bagaimana pendapat saudara 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	*P	Saran / Masukan :	
	1		
	2		
	3		
	(4)		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /		Jam Survey : 08.00 - 12.00* ☒ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P		Usia : ☒ 41 Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : <u>P3K</u>			
Jenis layanan yang diterima : <u>Gangguan TranTibum SatLimas</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
a. Buruk		1	
b. Cukup		2	
c. Baik		3	
d. Sangat Baik		(4)	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		*P	
a. Tidak Ada		1	
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi		2	
c. Berfungsi Kurang Maksimal		3	
d. Dikelola Dengan Baik		(4)	
Saran / Masukan :			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P	Usia : 33 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☒ LAINNYA : <u>PPPK</u>	

Jenis layanan yang diterima : Pelayanan sosialisasi terkait Satpol PP

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">(3)</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	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 *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Kompeten</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	3	d. Sangat Kompeten	(4)
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	(3)																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Kompeten	1																
b. Kurang Kompeten	2																
c. Kompeten	3																
d. Sangat Kompeten	(4)																
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	(4)	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Tidak Sopan dan Ramah	1	b. Kurang Sopan dan Ramah	2	c. Sopan dan Ramah	3	d. Sangat Sopan dan Ramah	(4)
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	(4)																
a. Tidak Sopan dan Ramah	1																
b. Kurang Sopan dan Ramah	2																
c. Sopan dan Ramah	3																
d. Sangat Sopan dan Ramah	(4)																
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	(4)	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	d. Sangat Baik	(4)
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	(4)																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
c. Baik	3																
d. Sangat Baik	(4)																
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Gratis</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	(4)	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Ada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi Kurang Maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Dikelola Dengan Baik</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Tidak Ada	1	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3	d. Dikelola Dengan Baik	(4)
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
d. Gratis	(4)																
a. Tidak Ada	1																
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2																
c. Berfungsi Kurang Maksimal	3																
d. Dikelola Dengan Baik	(4)																
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	(4)	Saran / Masukan :								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	(4)																

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
--	--

PROFIL RESPONDEN

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 : KONSULTASI DAN KOORDINASI KEGIATAN

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan *P	
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 *P		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P	
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 *P		8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P	
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 *P		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P	
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 *P		Saran / Masukan : 	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	(4)		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

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 : Pelayanan Sosialisasi Pelindungan Masyarakat

A. 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)	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)
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)	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
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	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik (3) d. Sangat Baik 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)	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)
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	Saran / Masukan :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* ☒ 13.00 - 17.00*
--	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P	Usia : 33 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☒ LAINNYA : PPPK	

Jenis layanan yang diterima : PENGADUAN MASYARAKAT

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan : Diharap dapat meningkatkan kualitas pengaduan , agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan tr.b. :)	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : □□ / □□ / □□□□		Jam Survey : □ 08.00 - 12.00* □ 13.00 - 17.00*		
PROFIL RESPONDEN				
Jenis Kelamin : □ L ☒ P		Usia : ☒ 37 Tahun		
Pendidikan : □ SD □ SMP □ SMA □ S1 □ S2 □ S3				
Pekerjaan : □ PNS □ TNI □ POLRI □ SWASTA □ WIRASWASTA ☒ LAINNYA : <u>PPPK</u>				
Jenis layanan yang diterima : <u>Pelayanan Pembinaan perlindungan Masyarakat</u>				
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)				
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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		*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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		*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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		*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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		*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1			
b. Kurang Sesuai	2			
c. Sesuai	3			
d. Sangat Sesuai	(4)			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : Tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☒ LAINNYA : _____

Jenis layanan yang diterima : KONSULTASI DAN KOORDINASI KEGIATAN

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	(3)		
d. Sangat Sesuai	4		

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 202
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

Tanggal Survey : 15 / 04 / 2026	Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*
---	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : _____	

Jenis layanan yang diterima : BIMBINGAN MASYARAKAT

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	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 *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Kompeten</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	3	☒ d. Sangat Kompeten	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	3																
☒ d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Kompeten	1																
b. Kurang Kompeten	2																
c. Kompeten	3																
☒ d. Sangat Kompeten	4																
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	☒ d. Sangat Mudah	4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sopan dan Ramah	1	b. Kurang Sopan dan Ramah	2	c. Sopan dan Ramah	3	☒ d. Sangat Sopan dan Ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
c. Mudah	3																
☒ d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak Sopan dan Ramah	1																
b. Kurang Sopan dan Ramah	2																
c. Sopan dan Ramah	3																
☒ d. Sangat Sopan dan Ramah	4																
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	c. Cepat	3	☒ d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	☒ d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
c. Cepat	3																
☒ d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
c. Baik	3																
☒ d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Gratis</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Ada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi Kurang Maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Dikelola Dengan Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Ada	1	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3	☒ d. Dikelola Dengan Baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
☒ d. Gratis	4																
a. Tidak Ada	1																
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2																
c. Berfungsi Kurang Maksimal	3																
☒ d. Dikelola Dengan Baik	4																
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	☒ d. Sangat Sesuai	4	Saran / Masukan : <u>DIHARAPKAN MASYARAKAT DAPAT MENFAKSES DENGAN MUDAH.</u>								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	3																
☒ d. Sangat Sesuai	4																

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P	Usia : <input checked="" type="text" value="38"/> Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☒ LAINNYA :	

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN SOSIALISASI PELINDUNGAN MASYARAKAT

A. 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)	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)
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)	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)
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)	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik (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)	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)
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)	Saran / Masukan :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : Tahun

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

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

☐ LAINNYA : _____

Jenis layanan yang diterima : Pengaduan Masyarakat

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	(3)		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : <u>PPPK</u>	
Jenis layanan yang diterima : <u>Pelayanan Pembinaan Masyarakat</u>	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">(3)</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	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 *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: center;">(3)</td></tr> <tr><td>d. Sangat Kompeten</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	(3)	d. Sangat Kompeten	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	(3)																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Kompeten	1																
b. Kurang Kompeten	2																
c. Kompeten	(3)																
d. Sangat Kompeten	4																
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	(4)	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Tidak Sopan dan Ramah	1	b. Kurang Sopan dan Ramah	2	c. Sopan dan Ramah	3	d. Sangat Sopan dan Ramah	(4)
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	(4)																
a. Tidak Sopan dan Ramah	1																
b. Kurang Sopan dan Ramah	2																
c. Sopan dan Ramah	3																
d. Sangat Sopan dan Ramah	(4)																
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Cepat</td><td style="text-align: center;">(3)</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	c. Cepat	(3)	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	c. Baik	3	d. Sangat Baik	(4)
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
c. Cepat	(3)																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
c. Baik	3																
d. Sangat Baik	(4)																
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Gratis</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	(4)	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Ada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi Kurang Maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Dikelola Dengan Baik</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Tidak Ada	1	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3	d. Dikelola Dengan Baik	(4)
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
d. Gratis	(4)																
a. Tidak Ada	1																
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2																
c. Berfungsi Kurang Maksimal	3																
d. Dikelola Dengan Baik	(4)																
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	(4)	Saran / Masukan :								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	(4)																

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / 		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P		Usia : ☐ Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA			
☐ LAINNYA : _____			
Jenis layanan yang diterima : <u>PELAYANAN PENGAMANAN DEMONSTRASI</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
a. Buruk		1	
b. Cukup		2	
☒ c. Baik		3	
d. Sangat Baik		4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		*P	
a. Tidak Ada		1	
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi		2	
c. Berfungsi Kurang Maksimal		3	
☒ d. Dikelola Dengan Baik		4	
Saran / Masukan : <u>Sangat memuaskan dan sangat baik</u>			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* □ 13.00 - 17.00*
---	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : _____	

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN DATA KEPEGAWAIAN

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	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 *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Kompeten</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	3	☒ d. Sangat Kompeten	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Kompeten	1																
b. Kurang Kompeten	2																
c. Kompeten	3																
☒ d. Sangat Kompeten	4																
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	☒ c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sopan dan Ramah	1	b. Kurang Sopan dan Ramah	2	☒ c. Sopan dan Ramah	3	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
☒ c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak Sopan dan Ramah	1																
b. Kurang Sopan dan Ramah	2																
☒ c. Sopan dan Ramah	3																
d. Sangat Sopan dan Ramah	4																
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	☒ c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	2	☒ c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
☒ c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	2																
☒ c. Baik	3																
d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Gratis</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Ada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi Kurang Maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Dikelola Dengan Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Ada	1	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3	☒ d. Dikelola Dengan Baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
☒ d. Gratis	4																
a. Tidak Ada	1																
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2																
c. Berfungsi Kurang Maksimal	3																
☒ d. Dikelola Dengan Baik	4																
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	☒ c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	Saran / Masukan : <u>SANGAT BAIK</u>								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	3																
d. Sangat Sesuai	4																

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : □□ / □□ / □□□□		Jam Survey : □ 08.00 - 12.00* □ 13.00 - 17.00*		
PROFIL RESPONDEN				
Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P		Usia : ☐ Tahun		
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3				
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA :				
Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN PENGADUAN PELANGGARAN PERDA				
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)				
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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		*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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		*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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		*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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		*P	Saran / Masukan : PELAYANANYA SANGAT BAIK	
a. Tidak Sesuai	1			
b. Kurang Sesuai	2			
c. Sesuai	3			
☒ d. Sangat Sesuai	4			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : <u>P3K</u>	

Jenis layanan yang diterima :	<u>PELAYANAN SOSIALISASI TERAIT SATPOL PP</u>
-------------------------------	---

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan : <u>Pelayanannya sangat baik dan mudah di Pahami</u>	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / /		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P		Usia : ☐ Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA			
☐ LAINNYA :			
Jenis layanan yang diterima : <u>PELAYANAN PEMBINAAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	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		*P	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		*P	8. Bagaimana 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		*P	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		*P	Saran / Masukan :
a. Tidak Sesuai	1	<u>PELAYANAN SANGAT BAIK</u>	
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : _____	

Jenis layanan yang diterima : _____

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan *P	*P
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 *P	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P	*P
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 *P	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P	*P
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 *P	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P	*P
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 *P	*P	Saran / Masukan : pelayanannya cukup baik hanya saja masih bisa ditingkatkan secara keseluruhan oke tapi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 202
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : 29 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA :	

Jenis layanan yang diterima : permintaan data

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Gratis</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	☒ c. Sesuai	3	d. Sangat Sesuai	4	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	☒ d. Sangat Mudah	4	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	☒ c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	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 *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Kompeten</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>☒ c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Ada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi Kurang Maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>☒ d. Dikelola Dengan Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table> Saran / Masukan :	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	3	☒ d. Sangat Kompeten	4	a. Tidak Sopan dan Ramah	1	b. Kurang Sopan dan Ramah	2	☒ c. Sopan dan Ramah	3	d. Sangat Sopan dan Ramah	4	a. Buruk	1	b. Cukup	2	☒ c. Baik	3	d. Sangat Baik	4	a. Tidak Ada	1	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3	☒ d. Dikelola Dengan Baik	4
a. Tidak Sesuai	1																																																																								
b. Kurang Sesuai	2																																																																								
☒ c. Sesuai	3																																																																								
d. Sangat Sesuai	4																																																																								
a. Tidak Mudah	1																																																																								
b. Kurang Mudah	2																																																																								
c. Mudah	3																																																																								
☒ d. Sangat Mudah	4																																																																								
a. Tidak Cepat	1																																																																								
b. Kurang Cepat	2																																																																								
☒ c. Cepat	3																																																																								
d. Sangat Cepat	4																																																																								
a. Sangat Mahal	1																																																																								
b. Cukup Mahal	2																																																																								
c. Murah	3																																																																								
☒ d. Gratis	4																																																																								
a. Tidak Sesuai	1																																																																								
b. Kurang Sesuai	2																																																																								
☒ c. Sesuai	3																																																																								
d. Sangat Sesuai	4																																																																								
a. Tidak Kompeten	1																																																																								
b. Kurang Kompeten	2																																																																								
c. Kompeten	3																																																																								
☒ d. Sangat Kompeten	4																																																																								
a. Tidak Sopan dan Ramah	1																																																																								
b. Kurang Sopan dan Ramah	2																																																																								
☒ c. Sopan dan Ramah	3																																																																								
d. Sangat Sopan dan Ramah	4																																																																								
a. Buruk	1																																																																								
b. Cukup	2																																																																								
☒ c. Baik	3																																																																								
d. Sangat Baik	4																																																																								
a. Tidak Ada	1																																																																								
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2																																																																								
c. Berfungsi Kurang Maksimal	3																																																																								
☒ d. Dikelola Dengan Baik	4																																																																								

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 202
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : 	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
--	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : <u>P3K</u>	

Jenis layanan yang diterima : Pelayanan kerja mendukung rangkaian kegiatan terstruktur untuk mencapai Tujuan organisasi.

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1		
☒ b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : ☒ 08.00 - 12.00* ☒ 13.00 - 17.00*
---	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : <u>34</u> Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : <u>PPPK</u>	
Jenis layanan yang diterima : <u>Bagian transportasi Linus.</u>	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan *P	
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 *P		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P	
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 *P		8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P	
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 *P		9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P	
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 *P		Saran / Masukan : 	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
☒ d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P	Usia : ☐ / ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA :	

Jenis layanan yang diterima : GANGGUAN TRANSIBUM LIMAS

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P 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 *P a. Tidak Kompeten 1 b. Kurang Kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat Kompeten (4)
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *P a. Tidak Mudah 1 b. Kurang Mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat Mudah (4)	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P a. Tidak Sopan dan Ramah 1 b. Kurang Sopan dan Ramah 2 c. Sopan dan Ramah 3 d. Sangat Sopan dan Ramah (4)
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *P a. Tidak Cepat 1 b. Kurang Cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat Cepat (4)	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik (4)
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *P a. Sangat Mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis (4)	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P a. Tidak Ada 1 b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi 2 c. Berfungsi Kurang Maksimal 3 d. Dikelola Dengan Baik (4)
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *P a. Tidak Sesuai 1 b. Kurang Sesuai 2 c. Sesuai (3) d. Sangat Sesuai 4	Saran / Masukan :

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / Jam Survey : ☒ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : L ☒ P Usia : Tahun

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

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

☐ LAINNYA :

Jenis layanan yang diterima : *Pelayanan sruin lokasi terkait satelap*

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1	<i>cukup Baik</i>	
b. Kurang Sesuai	2	<i>Mohon di optimalkan lagi agar pelayanan lebih baik lagi.</i>	
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 202
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

Tanggal Survey : / / Jam Survey : ☒ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : Tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☒ LAINNYA :

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN ADMINISTRASI

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

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

Jenis layanan yang diterima : Pelayanan Surat keluar masuk

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">(3)</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	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 *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Kompeten</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Kompeten</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td style="text-align: center;">(3)</td></tr> <tr><td>d. Sangat Kompeten</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	(3)	d. Sangat Kompeten	4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	(3)																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Kompeten	1																
b. Kurang Kompeten	2																
c. Kompeten	(3)																
d. Sangat Kompeten	4																
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Mudah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td style="text-align: center;">(3)</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Mudah	1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	(3)	d. Sangat Mudah	4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">(3)</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sopan dan Ramah</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sopan dan Ramah	1	b. Kurang Sopan dan Ramah	2	c. Sopan dan Ramah	(3)	d. Sangat Sopan dan Ramah	4
a. Tidak Mudah	1																
b. Kurang Mudah	2																
c. Mudah	(3)																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak Sopan dan Ramah	1																
b. Kurang Sopan dan Ramah	2																
c. Sopan dan Ramah	(3)																
d. Sangat Sopan dan Ramah	4																
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td style="text-align: center;">(2)</td></tr> <tr><td>c. Cepat</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	(2)	c. Cepat	3	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Buruk</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup</td><td style="text-align: center;">(2)</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	b. Cukup	(2)	c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	(2)																
c. Cepat	3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
b. Cukup	(2)																
c. Baik	3																
d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Gratis</td><td style="text-align: center;">(4)</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	d. Gratis	(4)	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Ada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi</td><td style="text-align: center;">(2)</td></tr> <tr><td>c. Berfungsi Kurang Maksimal</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>d. Dikelola Dengan Baik</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Ada	1	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	(2)	c. Berfungsi Kurang Maksimal	3	d. Dikelola Dengan Baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
d. Gratis	(4)																
a. Tidak Ada	1																
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	(2)																
c. Berfungsi Kurang Maksimal	3																
d. Dikelola Dengan Baik	4																
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *P <table style="width: 100%;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>c. Sesuai</td><td style="text-align: center;">(3)</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	c. Sesuai	(3)	d. Sangat Sesuai	4	Saran / Masukan : Kurangnya sarana & prasarana kantor								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
c. Sesuai	(3)																
d. Sangat Sesuai	4																

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : 19 / 04 / 2024 Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☒ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA
☐ LAINNYA : _____

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN PENGADUAN PELANGGARA PERDA.

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1	<u>ALUP + Baik</u>	
b. Kurang Sesuai	2	<u>Perlu adanya sat INFormasi 3</u>	
☒ c. Sesuai	3	<u>Yang menjangkut Lapangan 3.</u>	
d. Sangat Sesuai	4	<u>Asas masyarakat lebih paham.</u>	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : 13 / 04 / 2024 Jam Survey : ☒ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☒ P Usia : ☐ Tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☒ LAINNYA :

Jenis layanan yang diterima : pelayanan administrasi

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1	<u>Cukup Baik -</u>	
b. Kurang Sesuai	2	<u>terlalu di opor masukan</u>	
☒ c. Sesuai	3	<u>kembali</u>	
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / /		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P		Usia : ☐ Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA			
☐ LAINNYA : <u>PRK</u>			
Jenis layanan yang diterima : <u>Pelayanan Administrasi</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
a. Buruk		1	
b. Cukup		2	
c. Baik		(3)	
d. Sangat Baik		4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		*F	
a. Tidak Ada		1	
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi		2	
c. Berfungsi Kurang Maksimal		3	
d. Dikelola Dengan Baik		(4)	
Saran / Masukan :			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey :

/ /

Jam Survey :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : ☐ Tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA

☐ LAINNYA : PPK

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN SOSIALISASI TERKAIT SATROL PP.

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	(4)		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / 		Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : 5 L ☒ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3			
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA			
 LAINNYA : <u>PPK</u>			
Jenis layanan yang diterima : <u>Pelayanan Surat Keluar Masuk</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	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		*P	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		*P	8. Bagaimana 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		*P	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		*P	Saran / Masukan :
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	☒ 4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : ☐ Tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA
☐ LAINNYA : _____

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAPAN PERDA

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan : <u>CUKUP BAIK</u>	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : ☐ Tahun

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

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

☐ LAINNYA :

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN SOSIALISASI TERKAIT SATPOL PP

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1	<u>Cukup BAILE</u>	
b. Kurang Sesuai	2	<u>CUKUP MOHON DI OPTIMALKAN</u>	
☒ c. Sesuai	3	<u>LAGI</u>	
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

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

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN SOSIALISASI PENEGAKAN PERDA / PERKADA

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan *P	*P
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 *P	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P	*P
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 *P	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P	*P
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 *P	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P	*P
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 *P	*P	Saran / Masukan : Sangat Baik untuk pelayanan.	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
☒ d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 202
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P	Usia : 27 Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☒ LAINNYA : PPPK	

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN ADMINISTRATIF

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
a. Tidak Cepat	1	a. Buruk	1
b. Kurang Cepat	2	☒ c. 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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
a. Sangat Mahal	1	a. Tidak Ada	1
b. Cukup Mahal	2	☒ c. 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	*P	Saran / Masukan : 	
a. Tidak Sesuai	1	Sarana & Prasarana belum tersedia dengan baik.	
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
☒ d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 202
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : _____	

Jenis layanan yang diterima : Pelayanan Pelaporan pencegahan kebakaran dan won kebakarannya

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P	1	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan *P	1
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 *P	1	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P	1
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 *P	1	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P	1
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 *P	1	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P	1
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 *P	1	Saran / Masukan : <u>petlu ditambah Pra Sarana dan Prasarana kantor.</u>	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	(3)		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / 		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P		Usia : ☐ Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA			
☐ LAINNYA : _____			
Jenis layanan yang diterima : _____			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	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		*P	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		*P	8. Bagaimana 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		*P	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		*P	Saran / Masukan :
a. Tidak Sesuai	1	Sarana dan Prasarana Kantor	
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / /		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P		Usia : ☐ Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☒ LAINNYA : _____			
Jenis layanan yang diterima : <u>layanan pembuatan laporan pengaduan</u> <u>tahunan</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	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		*P	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		*P	8. Bagaimana 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		*P	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		*P	Saran / Masukan :
a. Tidak Sesuai	1	<u>sarana dan prasarana perlu ditingkatkan</u>	
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	(3)		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / 		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P		Usia : ☐ Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA			
☐ LAINNYA : _____			
Jenis layanan yang diterima : <u>PELAYANAN KOREKSI GATI, TPP DAN VERIV SPS</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	
a. Tidak Sesuai	1	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
b. Kurang Sesuai	2	a. Tidak Kompeten	1
☒ c. Sesuai	3	b. Kurang Kompeten	☒ 2
d. Sangat Sesuai	4	c. Kompeten	3
		d. Sangat Kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		*P	
a. Tidak Mudah	1	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
b. Kurang Mudah	☒ 2	a. Tidak Sopan dan Ramah	1
c. Mudah	3	b. Kurang Sopan dan Ramah	☒ 2
d. Sangat Mudah	4	c. Sopan dan Ramah	3
		d. Sangat Sopan dan Ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		*P	
a. Tidak Cepat	1	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
b. Kurang Cepat	☒ 2	a. Buruk	1
c. Cepat	3	b. Cukup	☒ 2
d. Sangat Cepat	4	c. Baik	3
		d. Sangat Baik	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		*P	
a. Sangat Mahal	1	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
b. Cukup Mahal	☒ 2	a. Tidak Ada	1
c. Murah	3	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2
d. Gratis	4	c. Berfungsi Kurang Maksimal	☒ 3
		d. Dikelola Dengan Baik	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		*P	
		Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1	KADANG PELAYANAN SDM KURANG RAMAH, KURANG	
b. Kurang Sesuai	☒ 2	SARANA & PRASARANA JG KURANG MEMENUHI STANDAR	
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 202
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	---

PROFIL RESPONDEN

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

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN KOREKSI GATI PNS DAN PEMBUATAN GAT GATI

A. 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	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
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	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
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	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk 1 ☒ b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 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	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
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	Saran / Masukan : <u>SARAN DAN MASUKAN LELIH DI</u> <u>TINGKATKAN LAGI SARANA</u> <u>DAN PRASARANA PELAYANAN</u> <u>TERUTAMA KOMPUTER PINT</u> <u>MEJA DAN RUANGAN</u>

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : 15 / 04 / 2026 Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☒ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : ☐ Tahun

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

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

☐ LAINNYA :

Jenis layanan yang diterima : PENGADUAN DALAM PENCEBAHAN INSPEKSI APAR DAN HYDRANT DI BUDING PERKANTORAN

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan : <u>HARUS MENYEDIAKAN APAR YANG MASIH AKTIF UNTUK PENANGANAN AWAL SEBELUM DAMPAK TIBA DAN KELENDEKAPAN SARPRAS PERLU DIPERHATIKAN. TERIMA KASIH.</u>	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
☒ d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 202
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / 		Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P		Usia : 44 Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA			
☒ LAINNYA : _____			
Jenis layanan yang diterima : <u>PENANGULANGAN DAN PENCEGAHAN KEBAKARAN.</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
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		*P	
a. Buruk		1	
b. Cukup		2	
c. Baik		3	
d. Sangat Baik		4	
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		*P	
a. Tidak Ada		1	
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi		2	
c. Berfungsi Kurang Maksimal		3	
d. Dikelola Dengan Baik		4	
Saran / Masukan :			
<u>PELAYANAN SUDAH BAGUS DAN BAIK SARANA DAN PRASARANA DITINGKATKAN</u>			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 202
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / 	Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*
--	--

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P	Usia : ☒ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☒ LAINNYA : <u>P3K</u>	

Jenis layanan yang diterima : Pelayanan Administrasi

A. 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	*P	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	*P
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	*P	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	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 ☒ d. Sangat Baik 4	*P
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal 1 b. Cukup Mahal 2 c. Murah 3 ☒ d. Gratis 4	*P	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	*P
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	*P	Saran / Masukan : <u>peningkatan sarana prasarana</u>	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : 15 / 04 / 2026	Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☒ 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : _____	

Jenis layanan yang diterima : Terciptanya situasi kondusif atas gangguan dan Ancaman Tantibum

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td>2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td>☒ 3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td>4</td></tr> </table>	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 *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Kompeten</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Kompeten</td><td>2</td></tr> <tr><td>c. Kompeten</td><td>3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Kompeten</td><td>☒ 4</td></tr> </table>	a. Tidak Kompeten	1	b. Kurang Kompeten	2	c. Kompeten	3	☒ d. Sangat Kompeten	☒ 4
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	☒ 3																
d. Sangat Sesuai	4																
a. Tidak Kompeten	1																
b. Kurang Kompeten	2																
c. Kompeten	3																
☒ d. Sangat Kompeten	☒ 4																
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>☒ a. Tidak Mudah</td><td>☒ 1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Mudah</td><td>2</td></tr> <tr><td>c. Mudah</td><td>3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Mudah</td><td>4</td></tr> </table>	☒ a. Tidak Mudah	☒ 1	b. Kurang Mudah	2	c. Mudah	3	d. Sangat Mudah	4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sopan dan Ramah</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sopan dan Ramah</td><td>2</td></tr> <tr><td>c. Sopan dan Ramah</td><td>3</td></tr> <tr><td>☒ d. Sangat Sopan dan Ramah</td><td>☒ 4</td></tr> </table>	a. Tidak Sopan dan Ramah	1	b. Kurang Sopan dan Ramah	2	c. Sopan dan Ramah	3	☒ d. Sangat Sopan dan Ramah	☒ 4
☒ a. Tidak Mudah	☒ 1																
b. Kurang Mudah	2																
c. Mudah	3																
d. Sangat Mudah	4																
a. Tidak Sopan dan Ramah	1																
b. Kurang Sopan dan Ramah	2																
c. Sopan dan Ramah	3																
☒ d. Sangat Sopan dan Ramah	☒ 4																
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Cepat</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Cepat</td><td>2</td></tr> <tr><td>☒ c. Cepat</td><td>☒ 3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Cepat</td><td>4</td></tr> </table>	a. Tidak Cepat	1	b. Kurang Cepat	2	☒ c. Cepat	☒ 3	d. Sangat Cepat	4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Buruk</td><td>1</td></tr> <tr><td>☒ b. Cukup</td><td>☒ 2</td></tr> <tr><td>c. Baik</td><td>3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Baik</td><td>4</td></tr> </table>	a. Buruk	1	☒ b. Cukup	☒ 2	c. Baik	3	d. Sangat Baik	4
a. Tidak Cepat	1																
b. Kurang Cepat	2																
☒ c. Cepat	☒ 3																
d. Sangat Cepat	4																
a. Buruk	1																
☒ b. Cukup	☒ 2																
c. Baik	3																
d. Sangat Baik	4																
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Sangat Mahal</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Cukup Mahal</td><td>2</td></tr> <tr><td>c. Murah</td><td>3</td></tr> <tr><td>☒ d. Gratis</td><td>☒ 4</td></tr> </table>	a. Sangat Mahal	1	b. Cukup Mahal	2	c. Murah	3	☒ d. Gratis	☒ 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Ada</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi</td><td>2</td></tr> <tr><td>☒ c. Berfungsi Kurang Maksimal</td><td>☒ 3</td></tr> <tr><td>d. Dikelola Dengan Baik</td><td>4</td></tr> </table>	a. Tidak Ada	1	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2	☒ c. Berfungsi Kurang Maksimal	☒ 3	d. Dikelola Dengan Baik	4
a. Sangat Mahal	1																
b. Cukup Mahal	2																
c. Murah	3																
☒ d. Gratis	☒ 4																
a. Tidak Ada	1																
b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2																
☒ c. Berfungsi Kurang Maksimal	☒ 3																
d. Dikelola Dengan Baik	4																
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *P <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>a. Tidak Sesuai</td><td>1</td></tr> <tr><td>b. Kurang Sesuai</td><td>2</td></tr> <tr><td>☒ c. Sesuai</td><td>☒ 3</td></tr> <tr><td>d. Sangat Sesuai</td><td>4</td></tr> </table>	a. Tidak Sesuai	1	b. Kurang Sesuai	2	☒ c. Sesuai	☒ 3	d. Sangat Sesuai	4	Saran / Masukan : <u>-sarana dan prasarana masih sangat kurang baik.</u> <u>- perlunya peningkatan SDA Personil layanan.</u>								
a. Tidak Sesuai	1																
b. Kurang Sesuai	2																
☒ c. Sesuai	☒ 3																
d. Sangat Sesuai	4																

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2021
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : 15 / 04 / 2021 Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : ☐ Tahun

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

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

☐ LAINNYA :

Jenis layanan yang diterima : BIMBINGAN DAN PENYULUHAN DI BIDANG PANMAS

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan :	
a. Tidak Sesuai	1	<u>LEBIH DI TINGKATKAN LAGI PELAYANANNYA</u> <u>SEMOGA PISA MEMBERIKAN MANFAAT KEPADA</u> <u>ANAK-ANAK SEKOLAH, TENTANG PENTINGNYA</u> <u>MENJ</u>	
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
☒ d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : _____	

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN PENJAGAAN PADA KANTOR / DINAS

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan *P
a. Tidak Sesuai	a. Tidak Kompeten
b. Kurang Sesuai	b. Kurang Kompeten
☒ c. Sesuai	c. Kompeten
d. Sangat Sesuai	☒ d. Sangat Kompeten
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P
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 saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P
a. Tidak Cepat	a. Buruk
b. Kurang Cepat	b. Cukup
☒ c. Cepat	c. Baik
d. Sangat Cepat	☒ d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P
a. Sangat Mahal	a. Tidak Ada
b. Cukup Mahal	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi
c. Murah	c. Berfungsi Kurang Maksimal
☒ d. Gratis	☒ d. Dikelola Dengan Baik
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *P	Saran / Masukan : <u>Sangat Baik</u>
a. Tidak Sesuai	
b. Kurang Sesuai	
☒ c. Sesuai	
d. Sangat Sesuai	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / 		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P		Usia : ☐ Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA			
☐ LAINNYA : <u>p3k</u>			
Jenis layanan yang diterima : <u>PELAYANAN PENGAMANAN DEMONSTRASI</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	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		*P	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		*P	8. Bagaimana 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		*P	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		*P	Saran / Masukan : <u>CUKUP BAIK</u>
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* □ 13.00 - 17.00*
--	---

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☒ LAINNYA : <u>PEPPK</u>	

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN SOSIALISASI PERLINDUNGAN MASYARAKAT

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan *P
a. Tidak Sesuai	a. Tidak Kompeten
b. Kurang Sesuai	b. Kurang Kompeten
☒ c. Sesuai	c. Kompeten
d. Sangat Sesuai	☒ d. Sangat Kompeten
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *P
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 saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *P
a. Tidak Cepat	a. Buruk
b. Kurang Cepat	b. Cukup
☒ c. Cepat	☒ c. Baik
d. Sangat Cepat	d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *P
a. Sangat Mahal	a. Tidak Ada
b. Cukup Mahal	b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi
c. Murah	c. Berfungsi Kurang Maksimal
☒ d. Gratis	☒ d. Dikelola Dengan Baik
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *P	Saran / Masukan : <u>Cukup BAIK UNTUK PELAYANAN.</u>
a. Tidak Sesuai	
b. Kurang Sesuai	
☒ c. Sesuai	
d. Sangat Sesuai	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / /		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P		Usia : ☐ Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA			
☐ LAINNYA : _____			
Jenis layanan yang diterima : <u>PELAYANAN TERHADAP ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	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		*P	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		*P	8. Bagaimana 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		*P	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		*P	Saran / Masukan :
a. Tidak Sesuai	1	<u>Sangat Cepat pelayanannya</u>	
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
☒ d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /		Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P		Usia : <u>36</u> Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : <u>PPK</u>			
Jenis layanan yang diterima : <u>KONSULTASI DAN KOORDINASI KESIMPATAN PELINDUNGAN MASYARAKAT</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	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	<u>4</u>	d. Sangat Kompeten	<u>4</u>
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		*P	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	<u>4</u>	d. Sangat Sopan dan Ramah	<u>4</u>
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		*P	8. Bagaimana 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	<u>4</u>	d. Sangat Baik	<u>4</u>
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		*P	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	<u>4</u>	d. Dikelola Dengan Baik	<u>4</u>
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		*P	Saran / Masukan :
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	<u>4</u>		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P	Usia : ☐ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRASWASTA	
☐ LAINNYA : _____	

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN TERKAIT DENGAN SOSIALISASI / SIMULASI PEMADAM KEBAKARAN

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

No.	Bagaimana pendapat saudara tentang	*P	No.	Bagaimana pendapat saudara tentang	*P
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.	Bagaimana 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		Saran / Masukan : <u>Sangat mudah dipahami dan dapat membantu.</u>		
	a. Tidak Sesuai	1			
	b. Kurang Sesuai	2			
	☒ c. Sesuai	3			
	d. Sangat Sesuai	4			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

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

Jenis layanan yang diterima : PELAYANAN PEMBINAAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	*P
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	*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	*P
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	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	*P
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	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	*P
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	*P	Saran / Masukan : <u>Sangat baik dan mudah dipahami</u>	
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /		Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P		Usia : ☒ 36 Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☒ LAINNYA : <u>p3k</u>			
Jenis layanan yang diterima : <u>Pelayanan PEMBINAAN PELINDUNGAN Masyarakat</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	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		*P	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		*P	8. Bagaimana 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		*P	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		*P	Saran / Masukan :
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	④		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : /	Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*
---	--

PROFIL RESPONDEN

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 : BIMBINGAN DAN PENYULUTAN

A. 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 b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak Kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	*P
	1		1
	2		2
	(3)		3
	4		(4)
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	*P	7. Bagaimana pendapat saudara 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	*P
	1		1
	2		2
	(3)		3
	4		(4)
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	*P
	1		1
	2		2
	3		3
	(4)		(4)
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak Ada b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Dikelola Dengan Baik	*P
	1		1
	2		2
	3		3
	(4)		(4)
5. Bagaimana pendapat saudara 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	*P	Saran / Masukan :	
	1		
	2		
	3		
	(4)		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : 13 / 04 / 2024		Jam Survey : 08.00 - 12.00* 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☒ L ☒ P		Usia : ☐ Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☒ LAINNYA : _____			
Jenis layanan yang diterima : <u>pelayanan administrasi</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	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		*P	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		*P	8. Bagaimana 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		*P	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		*P	Saran / Masukan :
a. Tidak Sesuai	1	<u>Cukup Buruk -</u> <u>telah di opor masukan</u> <u>kembali</u>	
b. Kurang Sesuai	2		
☒ c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2026
PADA UNIT LAYANAN INFORMASI SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Tanggal Survey : / / 		Jam Survey : ☐ 08.00 - 12.00* ☐ 13.00 - 17.00*	
PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P		Usia : Tahun	
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3			
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ LAINNYA : _____			
Jenis layanan yang diterima : <u>Pengaduan Masyarakat</u>			
A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat / responden)			
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		*P	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan
a. Tidak Sesuai	1		a. Tidak Kompeten
b. Kurang Sesuai	2		b. Kurang Kompeten
c. Sesuai	3		c. Kompeten
d. Sangat Sesuai	(4)		d. Sangat Kompeten
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		*P	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
a. Tidak Mudah	1		a. Tidak Sopan dan Ramah
b. Kurang Mudah	2		b. Kurang Sopan dan Ramah
c. Mudah	(3)		c. Sopan dan Ramah
d. Sangat Mudah	4		d. Sangat Sopan dan Ramah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		*P	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
a. Tidak Cepat	1		a. Buruk
b. Kurang Cepat	2		b. Cukup
c. Cepat	(3)		c. Baik
d. Sangat Cepat	4		d. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		*P	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
a. Sangat Mahal	1		a. Tidak Ada
b. Cukup Mahal	2		b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi
c. Murah	3		c. Berfungsi Kurang Maksimal
d. Gratis	(4)		d. Dikelola Dengan Baik
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan		*P	Saran / Masukan :
a. Tidak Sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat Sesuai	(4)		