



**KUESIONER  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

I. PELAKSANAAN SURVEI	
Tanggal Survei	Jam Survei: s.d.

II. PROFIL RESPONDEN			
Jenis Kelamin <i>(lingkari salah satu angka)</i>	1. Laki-laki	2. Perempuan	Usia: tahun
Pendidikan Terakhir <i>(lingkari salah satu angka)</i>	1. SD 2. SLTP 3. SLTA	4. Diploma I 5. Diploma II 6. Diploma III	7. S1/Diploma IV 8. S2 9. S3
Pekerjaan Utama <i>(lingkari salah satu angka/isi)</i>	1. PNS Guru/Dosen 2. PNS Non-Guru/Dosen 3. TNI	4. Polri 5. Pegawai Swasta 6. Wiraswasta/Usahawan	7. Pelajar/Mahasiswa 8. Lainnya <i>(sebutkan):</i> .....

III. JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
.....

**IV. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

\*) *lingkari kode huruf sesuai jawaban pertanyaan di bawah ini*

1. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b>	P*)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai.	4
2. <b>Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di UNY.</b>	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b>	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat.	4
4. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</b>	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. <b>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b>	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai.	4

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