

**LAPORAN EVALUASI  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK**

**SEMESTER I  
PERIODE JANUARI S.D JUNI 2023**



**PEMERINTAH DESA KARANGBAWANG  
KECAMATAN REMBANG  
KABUPATEN PURBALINGGA  
TAHUN 2023**

## **RUJUKAN :**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

TABEL 2.2  
TINGKAT KINERJA

NO	PERTANYAAN	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMBANG PER UNSUR	NILAI KONVERSI	MUTU	UKURAN KINERJA
1	U 1	3,729	0,410	9,091	A	SANGAT BAIK
2	U 2	3,712	0,408	9,091	A	SANGAT BAIK
3	U 3	3,653	0,402	9,091	A	SANGAT BAIK
4	U 4	3,992	0,439	9,091	A	SANGAT BAIK
5	U 5	3,661	0,403	9,091	A	SANGAT BAIK
6	U 6	3,686	0,406	9,091	A	SANGAT BAIK
7	U 7	3,788	0,417	9,091	A	SANGAT BAIK
8	U 8	3,746	0,412	9,091	A	SANGAT BAIK
9	U 9	3,966	0,436	9,091	A	SANGAT BAIK
		33,932	3,733	81,82		

INDEK PERILAKU MASYARAKAT (Hasil Konversi) =

81,82

KATEGORI

= A

MUTU KINERJA

= SANGAT BAIK

# A. Analisa Data Survei Perilaku Masyarakat

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi, diperoleh hasil bahwa nilai Survei Perilaku dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunaannya. Hal ini terlihat dari Nilai Survei Perilaku yang diperoleh sebesar 3,88 dengan Indeks Perilaku Masyarakat sebesar 97,06 (kisaran nilai Sangat Baik adalah 81,26 – 100,00). Selanjutnya, data detail hasil survei perilaku dapat dilihat pada Tabel 2.1 dibawah ini

TABEL 2.1  
PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
2	3,5	4	3,5	4	3,5	3,5	4	4	4
3	3,5	4	3,5	4	3,5	3,5	4	4	4
4	3,5	4	3,5	4	3,5	3,5	4	4	4
5	3,5	4	3,5	4	3,5	3,5	4	4	4
6	3,5	4	3,5	4	3,5	3,5	4	4	4
7	3,5	4	3,5	4	3,5	3,5	4	4	4
8	4	4	4	4	3,5	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3,5	4	4	4	4
10	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	4	3,5	4
11	3,5	3,5	3,5	4	4	3,5	4	3,5	4
12	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	4	3,5	4
13	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	4	3,5	4
14	3,5	3,5	3,5	4	4	3,5	3,5	3,5	4
15	3,5	4	3,5	4	4	3,5	3,5	3,0	3,5
16	3,5	4	3,5	4	4	3,5	3,5	3,5	4
17	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
18	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
19	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
20	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
21	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
22	3,5	3,5	3,5	4	3,5	4	3,5	3,5	4
23	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
24	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
25	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	4	4
26	3,5	3,5	3,5	4	3,5	4	3,5	3,5	4
27	3,5	3,5	3,5	4	3,5	4	3,5	3,5	4
28	3,5	4	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
29	4	3,5	4	4	3,5	4	4	4	3,5
30	4	4	4	4	3,5	4	4	4	4
31	4	3,5	3,5	4	4	3,5	4	4	4
32	4	3,5	4	4	3,5	4	4	4	4
33	4	4	3,5	4	3,5	4	4	4	4
34	4	4	4	4	3,5	3,5	4	4	4
35	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3,5	3,5	4	4	4
37	4	4	4	3,5	4	3,5	3,5	3,5	4
38	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3,5	3,5	4	4	3,5	4	4	3,5	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3,5	4	4
44	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	4	3,5	4
45	4	3,5	3,5	4	3,5	3,5	4	3,5	4
46	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
47	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	4	3,5	3,5
48	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	4	4
49	4	3,5	3,5	4	3,5	3,5	4	3,5	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	3,5	4	3,5	3,5	4	3,5	4
52	4	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	3,5	4
53	3,5	3,5	3,5	4	3,5	3,5	3,5	4	4
54	4	3,5	3,5	4	4	4	3,5	4	4
55	4	4	3,5	4	4	3,5	4	4	4
56	4	3,5	3,5	4	4	4	3,5	3,5	4
57	4	4	4	4	4	4	3,5	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	3,5	3,5	4	4	4	4	4	4
( NILAI /UNSUR	220,0	219,0	215,5	235,5	216,0	217,5	223,5	221,0	234,0



NRR /UNSUR	3,729	3,712	3,653	3,992	3,661	3,686	3,788	3,746	3,966	
NRR TERBAGI /UNSUR	0,410	0,408	0,402	0,439	0,403	0,406	0,417	0,412	0,436	*) 3,733
IKM UNIT PELAYANAN										**) 93,314

**Keterangan**

- U 1 s/d U 9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11 per Unsur

**IKM UNIT PELAYANAN**

**Mutu Pelayanan**

- A (Sangat baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak baik) : 25,00 - 43,75

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA
U 1	Persyaratan	3,729
U 2	Prosedur	3,712
U 3	Waktu Pelayanan	3,653
U 4	Biaya / tarif	3,992
U 5	Produk layanan	3,661
U 6	Kemampuan petugas	3,686
U 7	Prilaku Pelaksana	3,788
U 8	Sarana dan prasarana	3,746
U 9	Penanganan Pengaduan	3,966

IPM UNIT PELAYANAN	93,314
	SANGAT BAIK



TABEL 2.2  
TINGKAT KINERJA

NO	PERTANYAAN	NRR PER UNSUR	NRR TERTIMBANG PER UNSUR	NILAI KONVERSI	MUTU	UKURAN KINERJA
1	U 1	3,729	0,410	9,091	A	SANGAT BAIK
2	U 2	3,712	0,408	9,091	A	SANGAT BAIK
3	U 3	3,653	0,402	9,091	A	SANGAT BAIK
4	U 4	3,992	0,439	9,091	A	SANGAT BAIK
5	U 5	3,661	0,403	9,091	A	SANGAT BAIK
6	U 6	3,686	0,406	9,091	A	SANGAT BAIK
7	U 7	3,788	0,417	9,091	A	SANGAT BAIK
8	U 8	3,746	0,412	9,091	A	SANGAT BAIK
9	U 9	3,966	0,436	9,091	A	SANGAT BAIK
		33,932	3,733	81,82		

INDEK PERILAKU MASYARAKAT (Hasil Konversi) =  
KATEGORI = A  
MUTU KINERJA = SANGAT BAIK

81,82

Karangbawang, 3 Juli 2023  
Kepala Desa Karangbawang



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Selasa 31-01-2023 Jam Survey : ☒ 08.00-12.00 ☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☐ L ☒ P  
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan) \_\_\_\_\_

Usia 37 tahun

Jenis Layanan yang diterima

Surat keterangan usaha

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P*		P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Selasa 24-01-2023

Jam Survey :

☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA (sebutkan : DS )

Usia : 33 tahun

Jenis Layanan yang diterima :

surat keterangan

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

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



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Kamis 19-01-2023

Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P Usia 40 tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan .....)

Jenis Layanan yang diterima

: surat keterangan usaha

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Senin 16 - 01 - 2023

Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan .....

Usia... 38 ...tahun

Jenis Layanan yang diterima

: surat keterangan domisili

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	p*		p*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Rabu 11-01-2023 Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☐ L ☒ P  
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan) : \_\_\_\_\_

Usia : 39 tahun

Jenis Layanan yang diterima : Surat keterangan domisili

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)*

	P*		P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Senin 02-01-2023

Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
Usia 35 tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAU SAHA  
☐ LAINNYA rebutkan

Jenis Layanan yang diterima : surat keterangan usaha

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

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



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : 02 - 01 - 2023

Jam Survey :

☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan) \_\_\_\_\_

**PROFIL**

Usia 32 tahun

Jenis Layanan yang diterima : SKTM

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P <sup>a</sup>		P <sup>a</sup>
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Rabu 11-01-2023

Jam Survey :

☒

08.00-12.00

☐

13.00-17.00

**PROFIL**

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

Jenis Layanan yang diterima :

Surat Kehilangan

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P*		P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : 02 - 01 - 2023

Jam Survey :



08.00-12.00



13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☐ L ☒ P  
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan .....) Usia : 17 tahun

Jenis Layanan yang diterima

: KTR

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

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



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey: Kamis 26-01-2023 Jam Survey: ☒ 08.00-12.00 ☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin: ☒ L ☐ P  
 Pendidikan: ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
 Pekerjaan: ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan): \_\_\_\_\_

Usia: 45 tahun

Jenis Layanan yang diterima

Surat Keterangan

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	p*		p*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Senin 30-01-2023

Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

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

Usia 49 tahun

Jenis Layanan yang diterima

Surat keterangan tidak mampu

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Selasa 31-01-2023

Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☐ L ☒ P  
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAU SAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan : \_\_\_\_\_)

Usia : 34 tahun

Jenis Layanan yang diterima

Surat keterangan usaha

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P*		P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Febu 25-01-2023

Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan) \_\_\_\_\_

Usia 42 tahun

Jenis Layanan yang diterima : Surat keterangan

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P <sup>a</sup>	P <sup>b</sup>	P <sup>c</sup>	P <sup>d</sup>
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			<input checked="" type="radio"/>	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah			<input checked="" type="radio"/>	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat			<input checked="" type="radio"/>	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis			<input checked="" type="radio"/>	
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			<input checked="" type="radio"/>	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten			<input checked="" type="radio"/>	
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			<input checked="" type="radio"/>	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik			<input checked="" type="radio"/>	
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			<input checked="" type="radio"/>	



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : 06 - 02 - 2023

Jam Survey

☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☐ LAINNYA : *sebutkan*

Usia 45 tahun

Jenis Layanan yang diterima

sural keterangan usaha (SKU)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	p*		p*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	<input type="radio"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	<input type="radio"/>
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	<input type="radio"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	<input type="radio"/>
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>		



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : 06-02-2023 Jam Survey : ☒ 08.00-12.00 ☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☐ L ☒ P  
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA : sebutkan

Usia : 42 tahun

Jenis Layanan yang diterima : surat keterangan beda nama

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	p*		p*
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*
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*
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*
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*
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*		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : 07 - 02 - 2023 Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☐ L ☒ P  
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASUSAHA  
☐ LAINNYA sebutkan .....

Usia 39 tahun

Jenis Layanan yang diterima

surat keterangan domesili

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P*		P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : 06 - 02 - 2023

Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☐ L ☒ P  
Usia : 40 tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan) :

Jenis Layanan yang diterima : SKU

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	p*		p*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	<input type="checkbox"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	<input type="checkbox"/>
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	<input type="checkbox"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	<input type="checkbox"/>
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>		



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Selasa, 07-02-2023

Jam Survey :

☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA : rebetan

Usia : 41 tahun

Jenis Layanan yang diterima :

SKU

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

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



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey

Rabu, 08-02-2023

Jam Survey

☒

08.00-12.00

☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin

☒

L

☐

P

Pendidikan

☒

SD

☐

SMP

☐

SMA

☐

S1

☐

S2

Pekerjaan

☐

PNS

☐

TNI

☐

POLRI

☐

SWASTA

☐

WIRAUSAHA

☐

LAINNYA

(sebutkan)

Usia 39 tahun

Jenis Layanan yang diterima

surat keterangan usaha

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P*		P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Rabu, 08/02/2023 Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan) : \_\_\_\_\_

Usia : 44 tahun

Jenis Layanan yang diterima : SKU

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Langkasi kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	p <sup>a</sup>		p <sup>a</sup>
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Pabu. 08-02-2023 Jam Survey : ☒ 08.00-12.00 ☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan) : \_\_\_\_\_  
 Usia : 47 tahun

Jenis Layanan yang diterima : SKU

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P*		P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	<input type="checkbox"/>	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	<input type="checkbox"/>
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	<input type="checkbox"/>	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	<input type="checkbox"/>
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	<input type="checkbox"/>	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	<input type="checkbox"/>
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	<input type="checkbox"/>		



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey Kamis, 09-02-2023 Jam Survey ☒ 08.00-12.00 ☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin: ☐ L ☒ P  
 Pendidikan: ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
 Pekerjaan: ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan)

Usia 43 tahun

Jenis Layanan yang diterima

surat keterangan usaha

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	p <sup>a</sup>		p <sup>a</sup>
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey Jumat. 10-02-2023

Jam Survey

☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan) \_\_\_\_\_

Usia 40 tahun

Jenis Layanan yang diterima

surat keterangan usaha

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P <sup>a</sup>		P <sup>a</sup>
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Senin, 13-02-2023 Jam Survey : ☐ 08.00-12.00 ☒ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan) \_\_\_\_\_

Usia 29 tahun

Jenis Layanan yang diterima

Surat keterangan usaha

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P*		P*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Rabu . 15-02-2023

Jam Survey



08.00-12.00



13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin :



L



P

Pendidikan



SD



SMP



SMA



Sl

Usia 43 tahun



S2

Pekerjaan



PNS



TNI



POLRI



SWASTA



WIRUSAHA

☐ LAINNYA /sebutkan

Jenis Layanan yang diterima

Surat keterangan tidak mampu

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	p*		p*
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		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	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis		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	
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			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey: Kamis 16-02-2023 Jam Survey: ☒ 08.00-12.00 ☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin: ☒ L ☐ P  
 Pendidikan: ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1  
 Pekerjaan: ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan.....)

Usia: 36 tahun ☐ 52

Jenis Layanan yang diterima: Surat Keterangan

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

		p*			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			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.			7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
a. Tidak mudah			a. Tidak sopan dan ramah		
b. Kurang mudah			b. Kurang sopan dan ramah		
c. Mudah			c. Sopan dan ramah		
d. Sangat mudah			d. Sangat sopan dan ramah		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.			8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana		
a. Tidak cepat			a. Buruk		
b. Kurang cepat			b. Cukup		
c. Cepat			c. Baik		
d. Sangat cepat			d. Sangat baik		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan			9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
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.					
a. Tidak sesuai					
b. Kurang sesuai					
c. Sesuai					
d. Sangat sesuai					

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Kamis. 16-02-2023 Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☐ L ☒ P  
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☐ LAINNYA : sebutkan

Usia : 40 tahun

Jenis Layanan yang diterima :

Surat keterangan usaha

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	P <sup>a</sup>		P <sup>a</sup>
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	<input type="radio"/>		
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	<input type="radio"/>		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	<input type="radio"/>		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey: Jumat 17-02-2023

Jam Survey: 11

☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin: ☐ L ☒ P  
 Pendidikan: ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA  
 Pekerjaan: ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ Swasta ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan)

Usia: 33 tahun

Jenis Layanan yang diterima: Surat Keterangan Tanah

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM) PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DESA KARANGBAWANG**

Tanggal Survey : Jumat 17 - 02 - 2023 Jam Survey : ☒ 08.00-12.00  
☐ 13.00-17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin : ☒ L ☐ P  
 Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA (sebutkan .....)  
 Usia : 36 tahun

Jenis Layanan yang diterima : Surat keterangan usaha

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

	p*	
<b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	<input type="radio"/> a <input type="radio"/> b <input checked="" type="radio"/> c <input type="radio"/> d	
<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b> a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	<input type="radio"/> a <input type="radio"/> b <input checked="" type="radio"/> c <input type="radio"/> d	
<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	<input type="radio"/> a <input type="radio"/> b <input checked="" type="radio"/> c <input type="radio"/> d	
<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b> a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	<input type="radio"/> a <input type="radio"/> b <input checked="" type="radio"/> c <input type="radio"/> d	
<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	<input type="radio"/> a <input type="radio"/> b <input checked="" type="radio"/> c <input type="radio"/> d	
<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	<input type="radio"/> a <input type="radio"/> b <input checked="" type="radio"/> c <input type="radio"/> d	
<b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	<input type="radio"/> a <input type="radio"/> b <input checked="" type="radio"/> c <input type="radio"/> d	
<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	<input type="radio"/> a <input type="radio"/> b <input checked="" type="radio"/> c <input type="radio"/> d	
<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	<input type="radio"/> a <input type="radio"/> b <input checked="" type="radio"/> c <input type="radio"/> d	
<b>10. Kritik Dan saran</b>          		