



**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**Triwulan II**

**PADA**  
**KECAMATAN BUMI MAKMUR**  
**KABUPATEN TANAH LAUT**

**KECAMATAN BUMI MAKMUR**  
**TAHUN 2023**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

KECAMATAN BUMI MAKMUR

PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT

TRIWULAN II TAHUN 2023

NILAI IKM

92.70

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 124 orang

JENIS KELAMIN : L = 50 orang / P = 74 orang

PENDIDIKAN : Belum/ Tidak Tamat SD = 1 orang

SD = 31 orang

SMP = 15 orang

SMA = 73 orang

DIII = 3 orang

S1 = 1 orang

S2 = 0 orang

S3 = 0 orang

Periode Survei = (3 April 2023) s/d 27 Juni 2023)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI

DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



UNIT PELAYANAN : KECAMATAN BUMI MAKMUR  
ALAMAT : Jalan Raya Handil Babirik RT.006 RW. 003  
TELPON / FAX : --

| NOMOR<br>RESPONDEN | NILAI UNSUR PELAYANAN |    |    |    |    |    |    |    |    |
|--------------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                    | U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 2                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 5                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 6                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 8                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 9                  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 10                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 12                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 13                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 14                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  |
| 15                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 16                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 17                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 18                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 19                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 20                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 21                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 22                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 23                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 24                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 25                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 26                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 27                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 28                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 29                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 30                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 31                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 32                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 33                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 34                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 35                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 36                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 37                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 38                 | 4                     | 4  | 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                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 42                 | 4                     | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  |
| 43                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 44                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 45                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 46                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 47                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 48                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 49                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 50                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 51                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 52                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 53                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 54                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 55                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 56                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 57                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 58                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 59                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 60                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 61                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 62                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 63                 | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 64                 | 4                     | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 65                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 66                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 67                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 68                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 69                 | 3                     | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 70                 | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |    |

| NOMOR RESPONDEN | NILAI UNSUR PELAYANAN |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|                 | U1                    | U2  | U3  | U4  | U5  | U6  | U7  | U8  | U9  |
| 71              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 72              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 73              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 74              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 75              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 76              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 77              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 78              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 79              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 80              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 81              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 82              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 83              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 84              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 85              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 86              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 87              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 88              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 89              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 90              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 91              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 92              | 3                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 93              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 94              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 95              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 96              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 97              | 4                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 98              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 99              | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 100             | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 101             | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 102             | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 103             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 104             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 105             | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 106             | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |
| 107             | 4                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 108             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   |
| 109             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   |
| 110             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 111             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 112             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 113             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 114             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 115             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 116             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 117             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 118             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 119             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 120             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 121             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 122             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 123             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 124             | 4                     | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
|                 | 459                   | 459 | 457 | 496 | 462 | 458 | 458 | 445 | 486 |



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 30-4-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 43 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Petani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Surat Pin Bal (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 30-09-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 37 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Ibu Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 04-09-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 20...Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Belum / tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Dispensa baik (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 04 - 04 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 36 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Balok Bekanja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Dispensasi NIKAH (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                | 1    | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.                     | a. Tidak kompeten.                                       | 1    |
|                                                                                                                                             | b. Kurang sesuai.                               | 2    |                                                                                                         | b. Kurang kompeten.                                      | 2    |
|                                                                                                                                             | c. Sesuai                                       | 3    |                                                                                                         | c. Kompeten                                              | 3    |
|                                                                                                                                             | <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai. | 4    |                                                                                                         | <input checked="" type="radio"/> Sangat kompeten.        | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            | a. Tidak mudah.                                 | 1    | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. | a. Tidak sopan dan ramah.                                | 1    |
|                                                                                                                                             | b. Kurang mudah                                 | 2    |                                                                                                         | b. Kurang sopan dan ramah.                               | 2    |
|                                                                                                                                             | c. Mudah                                        | 3    |                                                                                                         | c. Sopan dan ramah.                                      | 3    |
|                                                                                                                                             | <input checked="" type="radio"/> Sangat mudah   | 4    |                                                                                                         | <input checked="" type="radio"/> Sangat sopan dan ramah. | 4    |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.                                                           | a. Tidak cepat                                  | 1    | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana.                                    | a. Buruk                                                 | 1    |
|                                                                                                                                             | b. Kurang cepat                                 | 2    |                                                                                                         | b. Cukup.                                                | 2    |
|                                                                                                                                             | c. Cepat                                        | 3    |                                                                                                         | c. Baik.                                                 | 3    |
|                                                                                                                                             | <input checked="" type="radio"/> Sangat cepat   | 4    |                                                                                                         | <input checked="" type="radio"/> Sangat Baik.            | 4    |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.                                                               | a. Sangat mahal.                                | 1    | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan.                            | a. Tidak ada.                                            | 1    |
|                                                                                                                                             | b. Cukup Mahal                                  | 2    |                                                                                                         | b. Ada tetapi tidak berfungsi.                           | 2    |
|                                                                                                                                             | c. Murah                                        | 3    |                                                                                                         | c. Berfungsi kurang maksimal.                            | 3    |
|                                                                                                                                             | <input checked="" type="radio"/> Gratis.        | 4    |                                                                                                         | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |                                                          |      |
|                                                                                                                                             | <input checked="" type="radio"/> Sangat sesuai. | 4    |                                                                                                         |                                                          |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 05-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 37 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Ibu Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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. 1</p> <p>b. Kurang sesuai. 2</p> <p>c. Sesuai. 3</p> <p>d. Sangat sesuai. 4</p>                                           | P *) | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten. 1</p> <p>b. Kurang kompeten. 2</p> <p>c. Kompeten. 3</p> <p>d. Sangat kompeten. 4</p>                                                 | P *) |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. 1</p> <p>b. Kurang mudah. 2</p> <p>c. Mudah. 3</p> <p>d. Sangat mudah. 4</p>                                                                |      | <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. 1</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah. 2</p> <p>c. Sopan dan ramah. 3</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah. 4</p> |      |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat. 1</p> <p>b. Kurang cepat. 2</p> <p>c. Cepat. 3</p> <p>d. Sangat cepat. 4</p>                                                               |      | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk. 1</p> <p>b. Cukup. 2</p> <p>c. Baik. 3</p> <p>d. Sangat Baik. 4</p>                                                                                           |      |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal. 1</p> <p>b. Cukup Mahal. 2</p> <p>c. Murah. 3</p> <p>d. Gratis. 4</p>                                                                         |      | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada. 1</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi. 2</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal. 3</p> <p>d. Dikelola dengan baik. 4</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. 1</p> <p>b. Kurang sesuai. 2</p> <p>c. Sesuai. 3</p> <p>d. Sangat sesuai. 4</p> |      |                                                                                                                                                                                                                                                        |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 05-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 30 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA: Ibe Kemah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 06-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 31 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA ibu Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 8-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 29 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Ibu Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : skm (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 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 tentang 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 |      |                                                                                                         |      |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            | 1    |                                                                                                         |      |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    |                                                                                                         |      |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 10-09-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 20 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Belum tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Responsi dikah (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 10-09-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 46 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Ahli waris (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 11-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia : 31 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Seripin (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 11-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 38 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA. nelayan (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SerPin (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 12-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 33 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : 130 Rmali Tangg (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Surat Pindai (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 12-09-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 28 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA : Belm / (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 13-01-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 22 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA : Belum / tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : BAK (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 13-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 20 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA  
☐ LAINNYA : Petani/ bidat beresja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : dispensasi arifal (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 19-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P      Usia : 30 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Ibu Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Abu Waris (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 19-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 20 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Pindah Penduduk (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**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. 1</p> <p>b. Kurang sesuai. 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai. 4</p>                                            | P *) | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten. 1</p> <p>b. Kurang kompeten. 2</p> <p>c. Kompeten 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten. 4</p>                                                  | P *) |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. 1</p> <p>b. Kurang mudah 2</p> <p>c. Mudah 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah 4</p>                                                                   |      | <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. 1</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah. 2</p> <p>c. Sopan dan ramah. 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah. 4</p> |      |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat 1</p> <p>b. Kurang cepat 2</p> <p>c. Cepat 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat 4</p>                                                                   |      | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk 1</p> <p>b. Cukup. 2</p> <p>c. Baik. 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik. 4</p>                                                                                            |      |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal. 1</p> <p>b. Cukup Mahal 2</p> <p>c. Murah 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Gratis. 4</p>                                                                           |      | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada. 1</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi. 2</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal. 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik. 4</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. 1</p> <p>b. Kurang sesuai. 2</p> <p>c. Sesuai. 3</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai. 4</p> |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 19-04-2023  
Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 29 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : 32ek (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 17-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : .....Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Ibu Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 17-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 29...Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA... (sebutkan) LKT  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 18-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 22 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA petani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 18-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 28 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA  
☒ LAINNYA Potani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Di pangsos nikan (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 26-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 35 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA  
☒ LAINNYA Rotari (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : perubahan kartu keluarga (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 28-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 36 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Perangkat Desa (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : perubahan kartu keluarga (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 27-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia 22 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Belum / tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : skm (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 27-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 43 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA  
☐ LAINNYA ..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Perubahan KTP + KK + Akta kelahiran (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 28-04-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 22 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA : belum/belum bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : dispensasi Urahan (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 28-09-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 30 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA: RT (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Ali Lani (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 02 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 69 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA IPT (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 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 tentang 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 |      |                                                                                                         |      |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            | 1    |                                                                                                         |      |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    |                                                                                                         |      |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 02 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 58 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA Ibu rumah tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    | <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah.                                                    | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> 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    | <input checked="" type="radio"/> c. Baik.                                                               | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 03 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 21 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA: Belum / Tidak Bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Dispensasi Nikah (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 03-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 22 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA...ibu kernal Bangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 04-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 38 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Ika Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 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 tentang 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 |      |                                                                                                         |      |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            | 1    |                                                                                                         |      |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    |                                                                                                         |      |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 04-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 29 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : kartu keluarga (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 05-05 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 108 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA: belum tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKKK (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 05-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 17 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA: belum/tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : cek (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 08-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 30 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA: Ibu Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**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. 1<br/>b. Kurang sesuai. 2<br/>c. Sesuai 3<br/><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai. 4</p> <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. 1<br/>b. Kurang mudah 2<br/>c. Mudah 3<br/><input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah 4</p> <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat 1<br/>b. Kurang cepat 2<br/>c. Cepat 3<br/><input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat 4</p> <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal. 1<br/>b. Cukup Mahal 2<br/>c. Murah 3<br/><input checked="" type="radio"/> d. Gratis. 4</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. 1<br/>b. Kurang sesuai. 2<br/>c. Sesuai. 3<br/><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai. 4</p> | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten. 1<br/>b. Kurang kompeten. 2<br/>c. Kompeten 3<br/><input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten. 4</p> <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. 1<br/>b. Kurang sopan dan ramah. 2<br/>c. Sopan dan ramah. 3<br/><input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah. 4</p> <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk 1<br/>b. Cukup. 2<br/>c. Baik. 3<br/><input checked="" type="radio"/> d. Sangat Baik. 4</p> <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada. 1<br/>b. Ada tetapi tidak berfungsi. 2<br/>c. Berfungsi kurang maksimal. 3<br/><input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik. 4</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 08-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia : 40 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA: Tani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 09-05-2023

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : .....Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Ibu Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKK (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 09 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 21 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Belum / Tidak Bererja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Perpindahan penduduk + KRC (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai                                                                                                  | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    | <input checked="" type="radio"/> c. Baik.                                                               | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 10 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 32 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : petani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : PK (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 10-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia : 31 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA : Kadem / tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Stok (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 11-05-2023

Jam Survei :

- ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia 28 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA  
☒ LAINNYA : IRT (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

|                                                                                                                                             | P <sup>*)</sup> |                                                                                                         | P <sup>*)</sup> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 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 tentang 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 |                 |                                                                                                         |                 |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            | 1               |                                                                                                         |                 |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2               |                                                                                                         |                 |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  | 3               |                                                                                                         |                 |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4               |                                                                                                         |                 |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 11 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 25 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA..... (sebutkan) SKTM  
Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)      ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 12-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P      Usia : 35 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA..... Petani..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM..... (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 12 - 08 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 30...Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA.....UKT..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KK..... (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 12-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia : 46 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA.....petani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : .....KK (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 15-05-2023  
Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 16...Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA...Polaris (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 18-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 20...Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA... *Belum/Idak bekerja* ..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : *Dispensasi Nikah* ..... (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)      ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 16-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 19 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA... belum bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KCK (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 16-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P      Usia : 31 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☐ LAINNYA : Buruh / bidan keraga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : GKM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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                                                                                                                             | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai                                                                                                  | 3    | <input checked="" type="radio"/> 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 tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Mudah                                                                                                   | 3    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Cepat                                                                                                   | 3    | <input checked="" type="radio"/> 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    | <input checked="" type="radio"/> c. Berfungsi kurang maksimal.                                          | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | d. Dikelola dengan baik                                                                                 | 4    |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan |      |                                                                                                         |      |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            | 1    |                                                                                                         |      |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai.                                                                                                 | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 16-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia 19 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Belian / tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : GPCR (misal : FTP, KK, SKTM Akta dll)

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    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai                                                                                                  | 3    | <input checked="" type="radio"/> 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 tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Mudah                                                                                                   | 3    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Cepat                                                                                                   | 3    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis                                                                                                  | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai                                                                                                  | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai                                                                                                                            | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 17-05-2023

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 40 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA : IKT (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KA (misal : TP, KH, SKTM Aka dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 17 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 38 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA  
☒ LAINNYA... RT (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KIA (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 19 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 33 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA bu rumah tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KIA (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 19 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 31 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA..... IRT (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 22 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 35 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA... ICT ..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM ..... (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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. 1</p> <p>b. Kurang sesuai. 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat sesuai. 4</p>                                            | P *) | <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten. 1</p> <p>b. Kurang kompeten. 2</p> <p>c. Kompeten 3</p> <p>d. Sangat kompeten. 4</p>                                                  | P *) |
| <p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. 1</p> <p>b. Kurang mudah 2</p> <p>c. Mudah 3</p> <p>d. Sangat mudah 4</p>                                                                   |      | <p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah. 1</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah. 2</p> <p>c. Sopan dan ramah. 3</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah. 4</p> |      |
| <p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>a. Tidak cepat 1</p> <p>b. Kurang cepat 2</p> <p>c. Cepat 3</p> <p>d. Sangat cepat 4</p>                                                                   |      | <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana.</p> <p>a. Buruk 1</p> <p>b. Cukup. 2</p> <p>c. Baik. 3</p> <p>d. Sangat Baik. 4</p>                                                                                            |      |
| <p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan.</p> <p>a. Sangat mahal. 1</p> <p>b. Cukup Mahal 2</p> <p>c. Murah 3</p> <p>d. Gratis. 4</p>                                                                           |      | <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada. 1</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi. 2</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal. 3</p> <p>d. Dikelola dengan baik. 4</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. 1</p> <p>b. Kurang sesuai. 2</p> <p>c. Sesuai. 3</p> <p>d. Sangat sesuai. 4</p> |      |                                                                                                                                                                                                                                                        |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



*\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)*



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 23 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : ...8... Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA  
☒ LAINNYA Belum / Tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KTP (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 23 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia : 19 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA: Belum / Tidak Bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 24 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 17 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Belum / Tidak Bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KTP (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 24 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 18 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA : Belum / Tidak Bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KTP (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 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 tentang 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 |      |                                                                                                         |      |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            | 1    |                                                                                                         |      |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    |                                                                                                         |      |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 24 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : ...18...Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA... belum / tidak bekerja ..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : ...KTP..... (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT LAYANAN KANTOR KELAYATAN BUMIHAMMUR KABUPATEN ENTAH LAUT**

Tanggal Survei 24-05-2023

Waktu Survei

☒ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 19 Tahun  
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA  
☒ LAINNYA Belum pernah bekerja (sebutkan) \_\_\_\_\_  
 Jenis Layanan yang diterima : ATP (MILIT, TIF, KH, SKTM atau lainnya)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Isi kode huruf s.d. jawaban masyarakat responden

| P1                                                                                                                                          |   | P2                                                                                                      |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.                                           |   | 2. 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 |
| 3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |   | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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 |
| 5. 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 |
| 6. 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 |
| 4. 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 |                                                                                                         |   |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (disi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Survei : 25 - Mei - 2013

Jam Survei ☒ 08.00 - 12.00  
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☒ P Usia **25** Tahun  
 Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
 Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA **SKTM** (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : **Mengurus Rumah Tangga** (misal KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

26-Mei-2013

Jam Survei

☒ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin

☐ L

☒ P

Usia 19 Tahun

Pendidikan

☒ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ DIII

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA Pelajar

(petugas)

Jenis Layanan yang diterima KTP

(misal: KTP, KK, SKTM Aka dll)

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                                                                                                                             | 1   | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1   |
| b. Kurang sesuai                                                                                                                            | 2   | b. Kurang kompeten                                                                                      | 2   |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3   | c. Kompeten                                                                                             | 3   |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai                                                                                           | 4   | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4   |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |     | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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   |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4   | <input checked="" type="radio"/> 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   | <input checked="" type="radio"/> c. Baik                                                                | 3   |
| <input checked="" type="radio"/> 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.                                                                                           |     |
| b. Cukup Mahal                                                                                                                              | 2   | b. Ada tetapi tidak berfungsi                                                                           |     |
| c. Murah                                                                                                                                    | 3   | c. Berfungsi kurang maksimal.                                                                           |     |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4   | <input checked="" type="radio"/> 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.                                                                                                                            | 1   |                                                                                                         |     |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2   |                                                                                                         |     |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3   |                                                                                                         |     |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4   |                                                                                                         |     |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tgl Survei 26 - Mei - 2023

Jam Survei ☒ 08.00 - 12.00  
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin ☒ L ☐ P Usia 16 Tahun  
Pendidikan ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA Pelajar  
(sebutkan) \_\_\_\_\_  
(misal: KTP, KK, SKTM Aka dll)

Jenis Layanan yang diterima KTP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



Jam Survei ☒ 08.00 - 12.00  
☐ 13.00 - 17.00

Tanggal Survei 26 - Mei - 2023

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☒ P  
Pendidikan ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒ WIRSAUSAHA  
☒ LAINNYA Pelajar  
(sebutkan) \_\_\_\_\_  
Inisial: KTP, KK, SKTM Akta dll

Jenis Layanan yang diterima: KTP

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Survei 20 Mei - 2023

Jam Survei

☒ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☒ P  
Usia 40 Tahun  
Pendidikan ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA \_\_\_\_\_ (sebutkan)  
(misal: KTP, KK, SKTM Aktif dll)

Jenis Layanan yang diterima : SKTM

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 29-Mei - 2023

Jam Survei

☒ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia 13 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA... Belum / Tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

Survei 30-Mei-2023

Survei

☐ 08:00 - 12:00

☐ 13:00 - 17:00

### PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☒ P Usia 17 Tahun  
 Pendidikan ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
 Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA Pelajar (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima KIP (misal: KIP, KK, SKTM Aka dll)

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 30 - Mei - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 - 12.00  
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P  
Usia : 10 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA... Pelajar (sebutkan) .....  
Jenis Layanan yang diterima : KTP (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 30 Mei - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P  
Usia : 29 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA... Pelajar (sebutkan) (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)  
Jenis Layanan yang diterima : KTP

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                             | P *)             |                                                                                                         | P *)             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.                                           | 1<br>2<br>3<br>4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan.                     | 1<br>2<br>3<br>4 |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            |                  | a. Tidak kompeten.                                                                                      |                  |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           |                  | b. Kurang kompeten.                                                                                     |                  |
| c. Sesuai                                                                                                                                   |                  | c. Kompeten                                                                                             |                  |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           |                  | d. Sangat kompeten.                                                                                     |                  |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            | 1<br>2<br>3<br>4 | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. | 1<br>2<br>3<br>4 |
| a. Tidak mudah.                                                                                                                             |                  | a. Tidak sopan dan ramah.                                                                               |                  |
| b. Kurang mudah                                                                                                                             |                  | b. Kurang sopan dan ramah.                                                                              |                  |
| c. Mudah                                                                                                                                    |                  | c. Sopan dan ramah.                                                                                     |                  |
| d. Sangat mudah                                                                                                                             |                  | d. Sangat sopan dan ramah.                                                                              |                  |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.                                                           | 1<br>2<br>3<br>4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana.                                    | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 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.                                                               | 1<br>2<br>3<br>4 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan pengaduan pengguna layanan.                            | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 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 | 1<br>2<br>3<br>4 |                                                                                                         |                  |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            |                  |                                                                                                         |                  |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           |                  |                                                                                                         |                  |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  |                  |                                                                                                         |                  |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           |                  |                                                                                                         |                  |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 21-05-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 17 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA... Pelajar (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KTP (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 31 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 18...Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA.....Pelajar..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KTP..... (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)      ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 31 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 17...Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA... Pelajar ..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KTP ..... (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 31 - 05 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 17 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Pelajar (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KTP (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)      ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 05 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 - 12.00  
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 54 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA PETANI (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Pengaduan Listrik Subsidi (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 05 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia : 37 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA: PETANI (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 6-6-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 23 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA ..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 06 - 06 - 2023

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

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

Jenis Layanan yang diterima : Surat Pindah (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai                                                                                                  | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    | <input checked="" type="radio"/> d. Sopan dan ramah.                                                    | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Cepat                                                                                                   | 3    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Diketola 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai.                                                                                                 | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



Tanggal Survei 06-06-2023

Jam Survei

☒ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin ☐ L ☒ P  
Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA *belum / tidak bekerja* (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima *KTP* (misal: KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

Legenda : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei 07-06-2023

Jam Survei ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia 31 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Penjual (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Disamping (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei 07-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia 41 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA Nelayan (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKM (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 08-02-2013

Jam Survei

☒ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia 60 Tahun

Pendidikan :

☒ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D3

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

Botani

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

Akte Kelahiran

(misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei 08-06-2022

Jam Survei

☒ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 40 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Pelani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Akta Kelahiran (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 09-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 57 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Ibu Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KET. KEMAHANDU (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

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.                                                                                                                            | 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 tentang 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 |      |                                                                                                         |      |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            | 1    |                                                                                                         |      |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    |                                                                                                         |      |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 09-06-2013

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☒ P      Usia : 55 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA Petani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 12 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 - 12.00  
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 33 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : SKTM (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 12-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 32...Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : SKM (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKM (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 13-06-2023

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☒ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA : Tani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 13 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 - 12.00  
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 17 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA : Pelajar (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KTP (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 11-06-2025

Jam Survei : ☒ 08.00 - 12.00  
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 33 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA  
☒ LAINNYA : IRT (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Ahli Waris (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 11-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☒ L ☒ P      Usia : ..... Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☐ LAINNYA ..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Pembelian kartu keluarga (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 15-06-2023

Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00  
☒ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 50 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : petani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Ahli waris (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



Survei : 15-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 28 Tahun  
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : SKTM ..... (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 16-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia 28 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA  
☒ LAINNYA : Sebelum/tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Surat Rindah (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 16-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 45 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA : burumah tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Perbaikan Akta Kelahiran (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

**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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai                                                                                                  | 3    | <input checked="" type="radio"/> 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 tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Mudah                                                                                                   | 3    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> c. Cepat                                                                                                   | 3    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis                                                                                                  | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai                                                                                                  | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai                                                                                                                            | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 DA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Survei 19-06-2023

Jam Survei ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 25 Tahun  
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☐ LAINNYA : (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tgl. Survei : 19-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P  
 Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA : IRT (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 20 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 22 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA Ibu rumah tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Surpin + KK (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 20 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 42 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Mengurus Rumah tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Ahli Waris (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21-06-2023

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☒ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 21 Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA : Ibu Rumah Tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Ibu Rumah Tangga (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

**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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    | <input checked="" type="radio"/> c. Baik.                                                               | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 21-06-23

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 48 Tahun  
Pendidikan : ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Ibu Rumah Tangga (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 22-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 23...Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA  
☒ LAINNYA...bekerja tidak bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Disamping Kibah (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 22-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia : .....Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Mengurus surat pindah + Klt Baru (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 23-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 23...Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Dispen sari (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 23-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : .....Tahun  
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA.....lbc Rumah Tangga (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : ..... (misal : KTP, KK, SKTM Akte dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 23 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia : 33 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA..... TANI (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KK (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)      ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 23 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 25 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA.....Petani..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KK (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 26 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 47 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA  
☒ LAINNYA Belum / Tidak Bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Pembaharuan KK (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 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 tentang 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 |      |                                                                                                         |      |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            | 1    |                                                                                                         |      |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    |                                                                                                         |      |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 26 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 46 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : petani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KK (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 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 tentang 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 |      |                                                                                                         |      |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            | 1    |                                                                                                         |      |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    |                                                                                                         |      |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 26 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : .....Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Belum / Tidak Bekerja (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Dispensasi Nikah (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 26-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 30 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Perangkat Desa (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : konsol (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 16-06-23

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 25 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Aparat Desa (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Konsul (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 27 - 06 - 2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia : .....Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Pelajar (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 27 - 06 - 2023

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☒ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 58 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA: IPST (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : S ket. AHLI WARIS (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden) ☐ ☐ ☐

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 27 - 06 - 2023

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☒ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 49 Tahun  
Pendidikan : ☒ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Petani (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : SKTM (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 1    | a. Tidak kompeten.                                                                                      | 1    |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    | b. Kurang kompeten.                                                                                     | 2    |
| c. Sesuai                                                                                                                                   | 3    | c. Kompeten                                                                                             | 3    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    | <input checked="" type="radio"/> d. Sangat kompeten.                                                    | 4    |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                            |      | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat mudah                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat                                                                                            | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |
| <input checked="" type="radio"/> d. Gratis.                                                                                                 | 4    | <input checked="" type="radio"/> 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    |                                                                                                         |      |
| <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.                                                                                          | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 27 - 06 - 2023

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☒ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 42 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☒ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA: nelayan (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Akta Lahir (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            |  | 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 tentang 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 |  |      |                                                                                                         |  |      |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            |  | 1    |                                                                                                         |  |      |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           |  | 2    |                                                                                                         |  |      |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  |  | 3    |                                                                                                         |  |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           |  | 4    |                                                                                                         |  |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 27 - 06 - 2023

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☒ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 38 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA Ibu rumah tangga (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KK Hilang (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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.                                                                                                                            | 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 tentang 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 |      |                                                                                                         |      |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                            | 1    |                                                                                                         |      |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                           | 2    |                                                                                                         |      |
| c. Sesuai.                                                                                                                                  | 3    |                                                                                                         |      |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                           | 4    |                                                                                                         |      |

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 27 - 06 - 2023

Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00  
☒ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 28 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA : Pelajar (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : KUA (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 27-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : .....Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ DIII ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA..... (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : ..... konsul (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN KANTOR KECAMATAN BUMI MAKMUR KABUPATEN TANAH LAUT

Tanggal Survei : 27-06-2023

Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00  
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 27 Tahun  
Pendidikan : ☐ Belum/Tidak Tamat SD ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ DIII ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☒ LAINNYA... Aparat Desa (sebutkan)  
Jenis Layanan yang diterima : Konsul (misal : KTP, KK, SKTM Akta dll)

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

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

\*) Keterangan : P = Nilai responden (diisi oleh petugas)