



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2024
(BULAN JANUARI – MARET)



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
JL. A. SYAIRANI KOMPLEK PERKANTORAN GAGAS,
Kelurahan Pelaihari, Kec. Pelaihari Telp. (0512) 21113 Kode Pos 70814

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik, dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Badan Penanggulangan Bencana Daerah mengadakan survei ini. Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan. Survei ini menayangkan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, yang dengan menggunakan metode Kuesioner melalui pengisian sendiri.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap jajaran Perangkat SKPD dan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pelaihari, April 2024

Kepala Pelaksana BPBD
Kabupaten Tanah Laut,

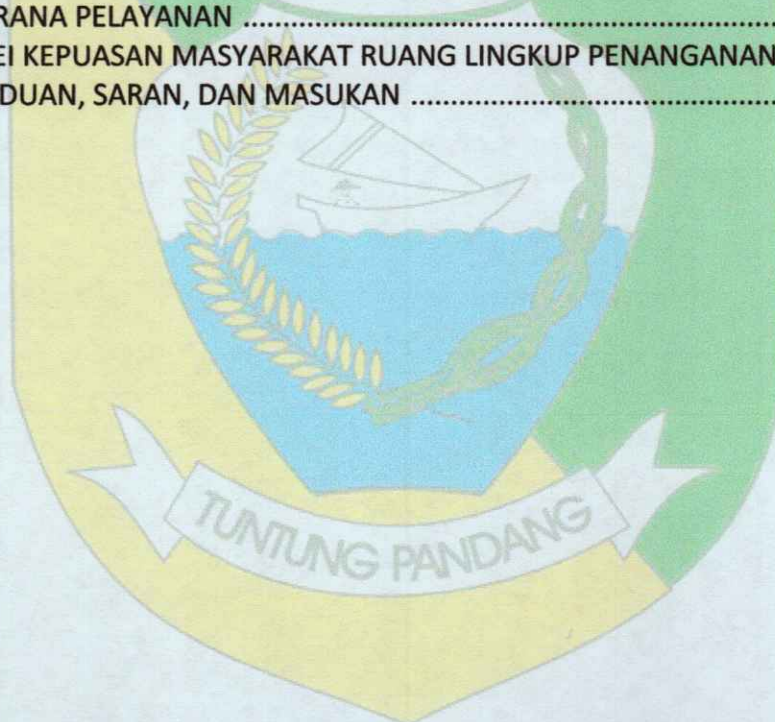
Ir. SAHRUDIN
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19661210 199403 1 007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
DAFTAR TABEL	III
DAFTAR GAMBAR	IV
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	4
B. TUJUAN DAN SASARAN	5
C. RENCANA KERJA PELAKSANAAN	8
D. TAHAPAN PELAKSANAAN	10
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	13
A. METODE SURVEI.....	13
B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	14
C. VARIABEL PENGUKURAN SKM.....	17
D. TEKNIK ANALISIS DATA.....	19
BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	22
A. PERSYARATAN	22
B. PROSEDUR	23
C. WAKTU PELAYANAN	24
D. BIAYA/TARIF	25
E. PRODUK PELAYANAN	26
F. KOMPETENSI PELAKSANA	27
G. PERILAKU PELAKSANA	28
F. KOMPETENSI PELAKSANA	29
H. SARANA PRASARANA PELAYANAN	30
I. PENANGANAN PENGADUAN, SARANA DAN MASUKAN.....	31
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	26
A. KESIMPULAN	26
B. REKOMENDASI	27
Lampiran	28

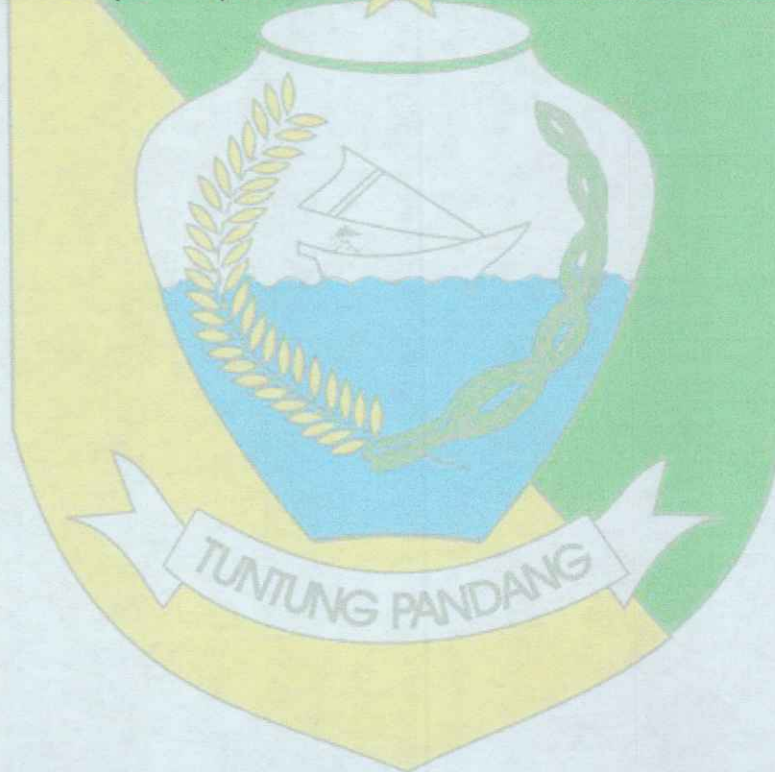
DAFTAR TABEL

TABEL 1 KATEGORI MUTU LAYANAN	5
TABEL 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN	II
TABEL 3 RATA-RATA SKOR DAN PERINGKAT PADA SETIAP RUANG LINGKUP PENGUKURAN	II
TABEL 4 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERSYARATAN ...	II
TABEL 5 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PROSEDUR	II
TABEL 6 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG WAKTU PELAYANAN	II
TABEL 7 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP BIAYA/TARIF	II
TABEL 8 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PRODUK JENIS PELAYANAN	II
TABEL 9 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA	II
TABEL 10 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA	II
TABEL 11 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP SARANA PRASARANA PELAYANAN	II
TABEL 12 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	II



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERSYARATAN..	II
GAMBAR 2 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PROSEDUR	II
GAMBAR 3 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG WAKTU PELAYANAN	II
GAMBAR 4 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP BIAYA/TARIF ..	II
GAMBAR 5 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PRODUK JENIS PELAYANAN	II
GAMBAR 6 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA	II
GAMBAR 7 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA	II
GAMBAR 8 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP SARANA PRASARANA PELAYANAN	II
GAMBAR 9 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	II



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan. Berdasarkan hal tersebut Badan Penanggulangan Bencana Daerah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. TUJUAN DAN SASARAN

Pelayanan publik adalah representasi dan eksistensi dari birokrasi pemerintah yang mengaku fungsi sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan merupakan cerminan dari kualitas birokrasi pemerintah. Mengacu pada paradigma pelayanan publik tersebut, kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tanah Laut Tahun 2022, dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tanah Laut secara periodik.

Adapun tujuan dari survei ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tanah Laut.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tanah Laut.
4. Untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tanah Laut.
6. Sebagai bahan pertimbangan Kepala Daerah dalam memberikan pembinaan baik yang berupa *reward* maupun *punishment*.

Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

D. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Penanggulangan Bencana Daerah ini dilaksanakan pada triwulan I Tahun 2024 pada Bulan Januari sampai Maret.

E. TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Penanggulangan Bencana Daerah antara lain sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. METODE SURVEI

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan yang datang di Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Sampel yang diambil dengan teknik *simple random sampling*.

B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner atau angket penelitian ini terlampir.

C. VARIABEL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup antara lain :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

1. Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Penanggulangan Bencana Daerah ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat *option* jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah ditentukan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata yang tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	MUTU PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	NILAI INTERVAL
		SKALA 100	SKALA 1-4
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,54
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,05
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59



BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. PROFIL/KARAKTERISTIK RESPONDEN

Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tanah Laut dilaksanakan Per Triwulan mulai Bulan Januari sampai Maret 2024, dilakukan dengan mengisi kuesioner yang diisi sendiri oleh penerima layanan dan dikembalikan ke tempat yang telah disediakan. Dari sejumlah penerima layanan, responden yang mengisi kuisisioner. Responden tersebut terbagi dalam karakteristik seperti pada tabel berikut :

A. JENIS KELAMIN

Tabel 2. Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	75	50
2	Perempuan	75	50
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut jenis kelamin diatas mayoritas responden pada penelitian ini didominasi jenis kelamin Laki-laki yaitu berjumlah 75 Orang (50%).

Gambar. 1 Responden Menurut Jenis Kelamin



B. USIA

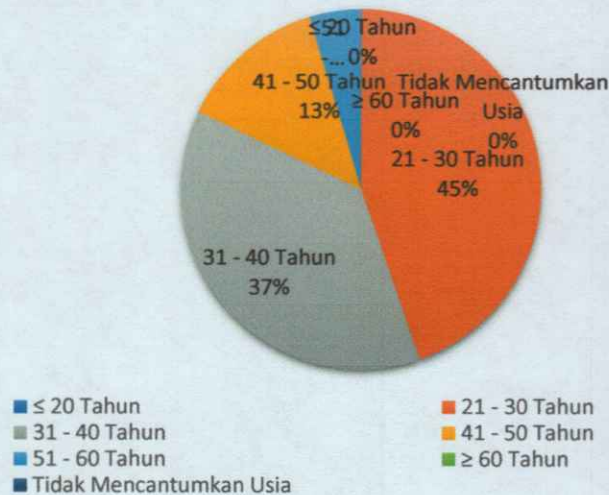
Tabel 3. Responden Menurut Kelompok Usia

No	Kelompok Usia	Frekuensi	%
1	≤ 20 Tahun	0	0
2	21 - 30 Tahun	67	44,66
3	31 - 40 Tahun	56	37,34
4	41 - 50 Tahun	20	13,34
5	51 - 60 Tahun	7	4,66
6	≥ 60 Tahun	0	0
7	Tidak Mencantumkan Usia	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini pada kelompok usia 21 - 30 Tahun sebanyak 67 Orang (44,66%).

Gambar. 2 Responden Menurut Kelompok Usia

Responden Menurut Kelompok Usia



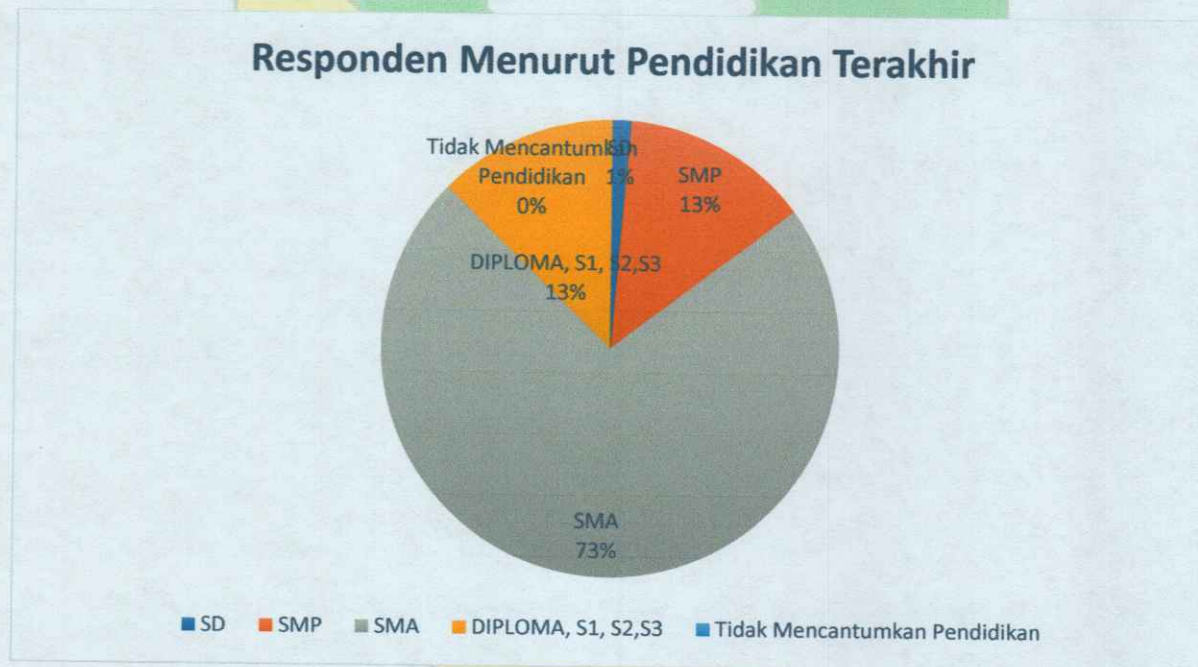
C. PENDIDIKAN TERAKHIR

Tabel 4. Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SD	2	1,34
2	SMP	20	13,34
3	SMA	109	72,66
4	DIPLOMA, S1, S2,S3	19	12,66
5	Tidak Mencantumkan Pendidikan	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir tingkat pada SMA sebanyak 109 Orang (72,66%).

Gambar. 3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir



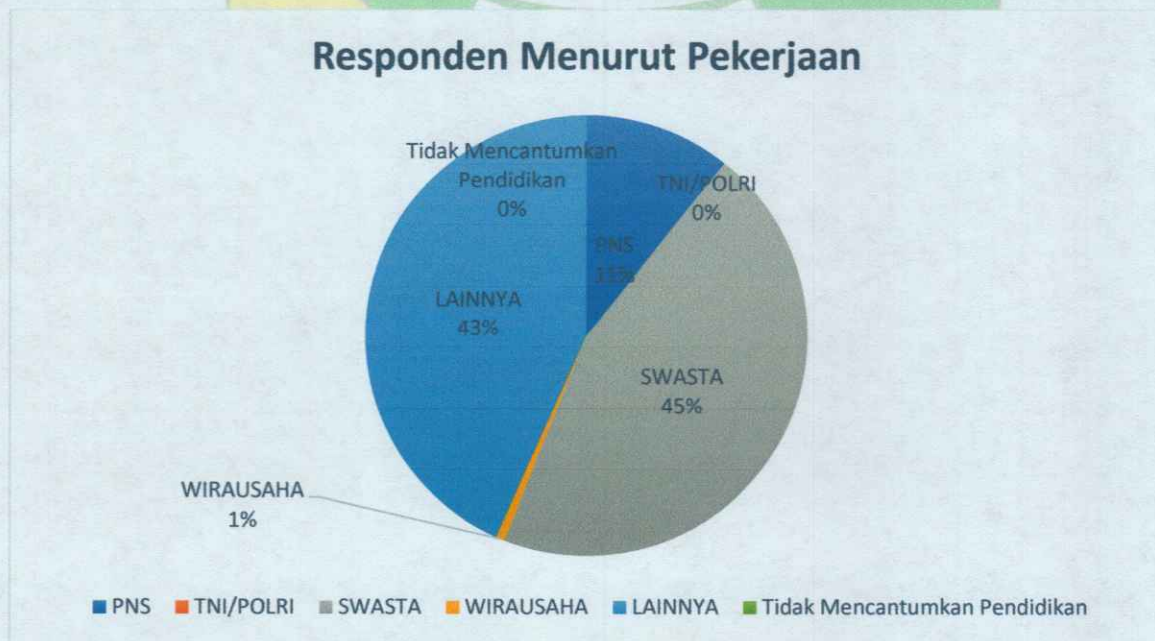
D. PEKERJAAN

Tabel 5. Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	%
1	PNS	16	10,66
2	TNI/POLRI	0	0
3	SWASTA	68	45,34
4	WIRAUSAHA	1	0,66
5	LAINNYA	65	43,34
6	Tidak Mencantumkan Pendidikan	0	0
Jumlah		150	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja sebagai swasta sebanyak 68 Orang (45,34%).

Gambar. 4 Responden Menurut Pekerjaan



B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

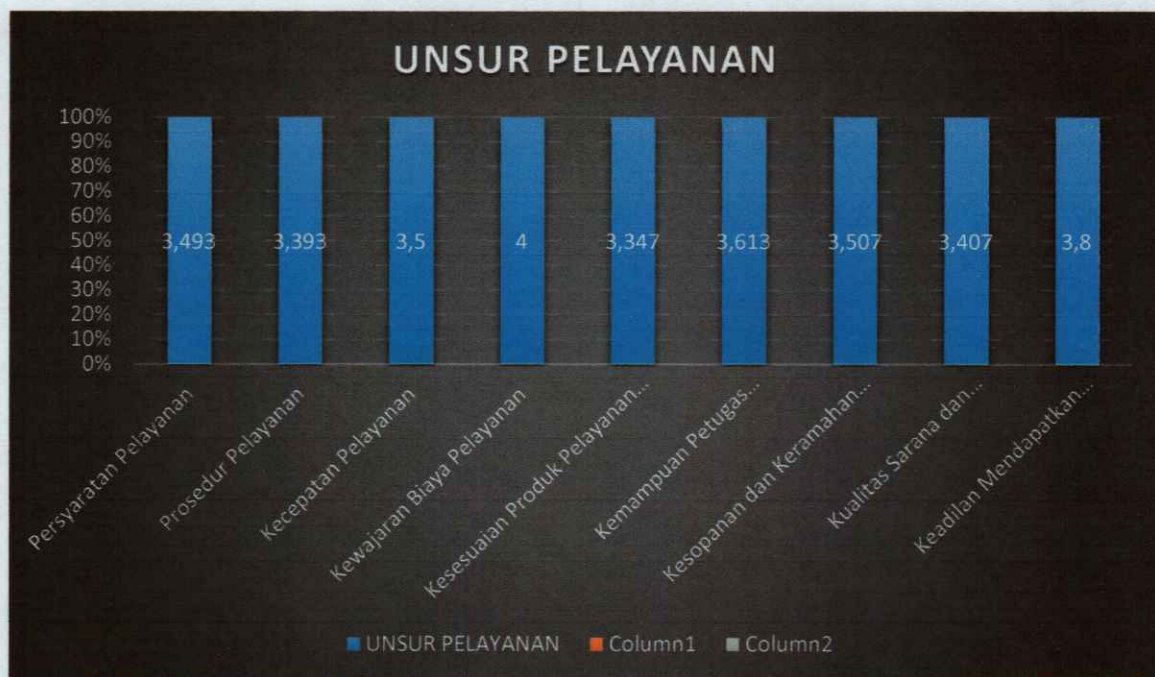
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebesar 88,17 berada pada kategori " **BAIK**" (pada interval 76,61 s/d 88,30).

Hasil SKM tersebut diatas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 6. Rata – rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

NO	RUANG LINGKUP	RATA- RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1	Persyaratan Pelayanan	3,493	Baik	6
2	Prosedur Pelayanan	3,393	Baik	8
3	Kecepatan Pelayanan	3,500	Baik	5
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	4,000	Sangat Baik	1
5	Kesesuaian Produk Pelayanan antara yang Tercantum	3,347	Baik	9
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,613	Sangat Baik	3
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,507	Baik	4
8	Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,407	Baik	7
9	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,800	Sangat Baik	2

UNSUR PELAYANAN



Gambar. 5 Unsur Pelayanan

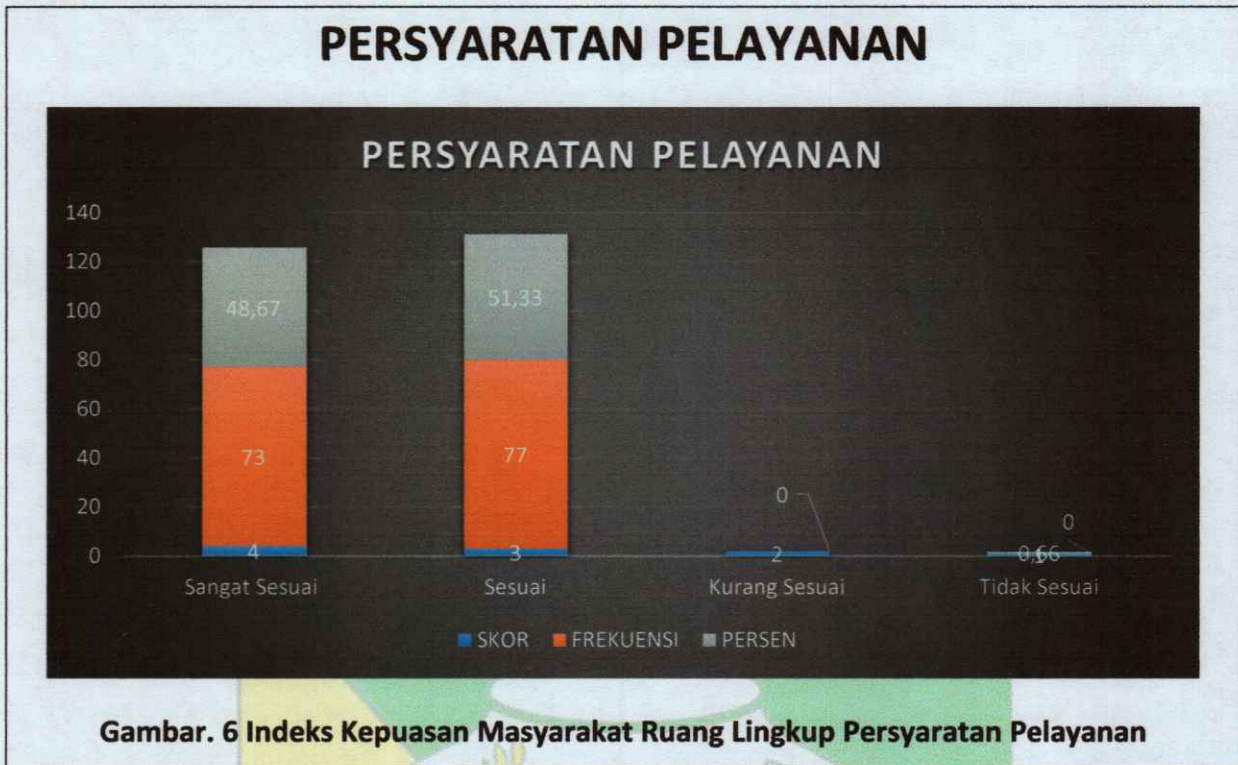
A. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,493 berada pada 3,06 s/d 3,54 kategori **"Baik"** dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	73	48,67
2	Sesuai	3	77	51,33
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



B. Prosedur Pelayanan

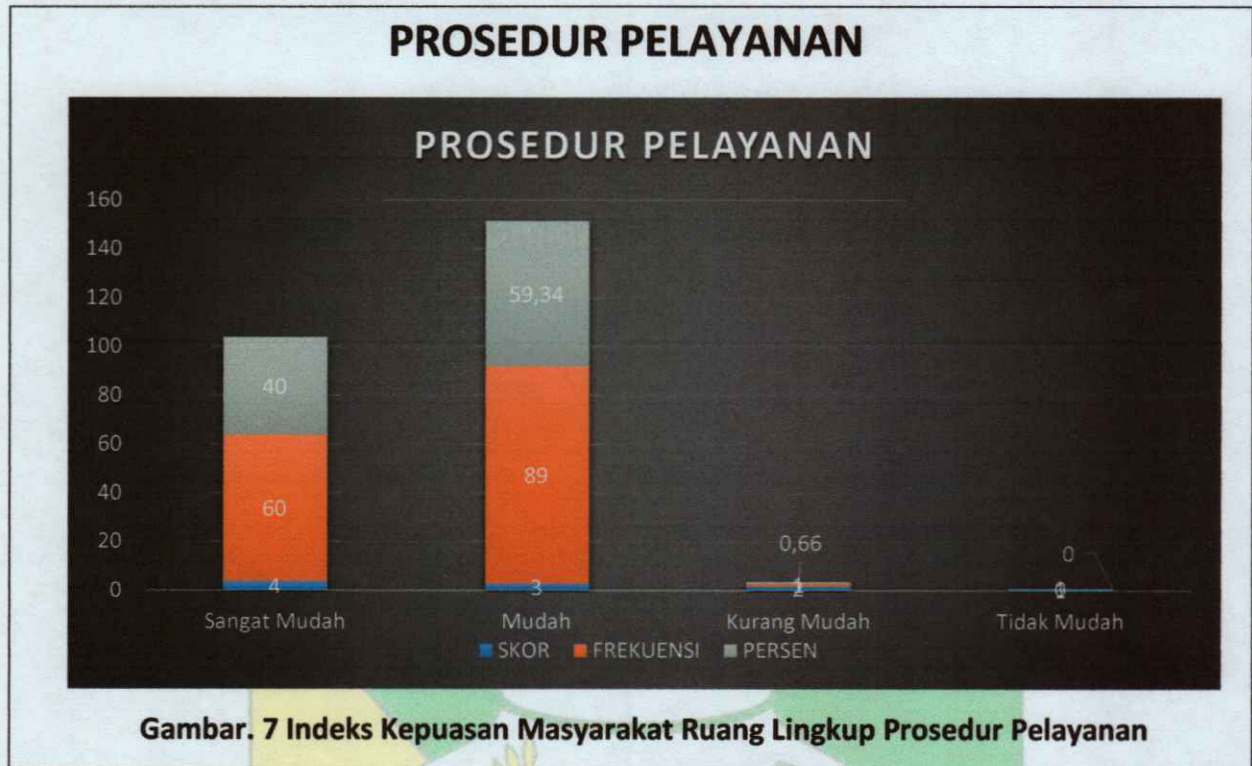
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,393 berada pada interval 3,06 s/d 3,54 kategori **"Baik"** . dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup prosedur pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	60	40
2	Mudah	3	89	59,34
3	Kurang Mudah	2	1	0,66
4	Tidak Mudah	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini:



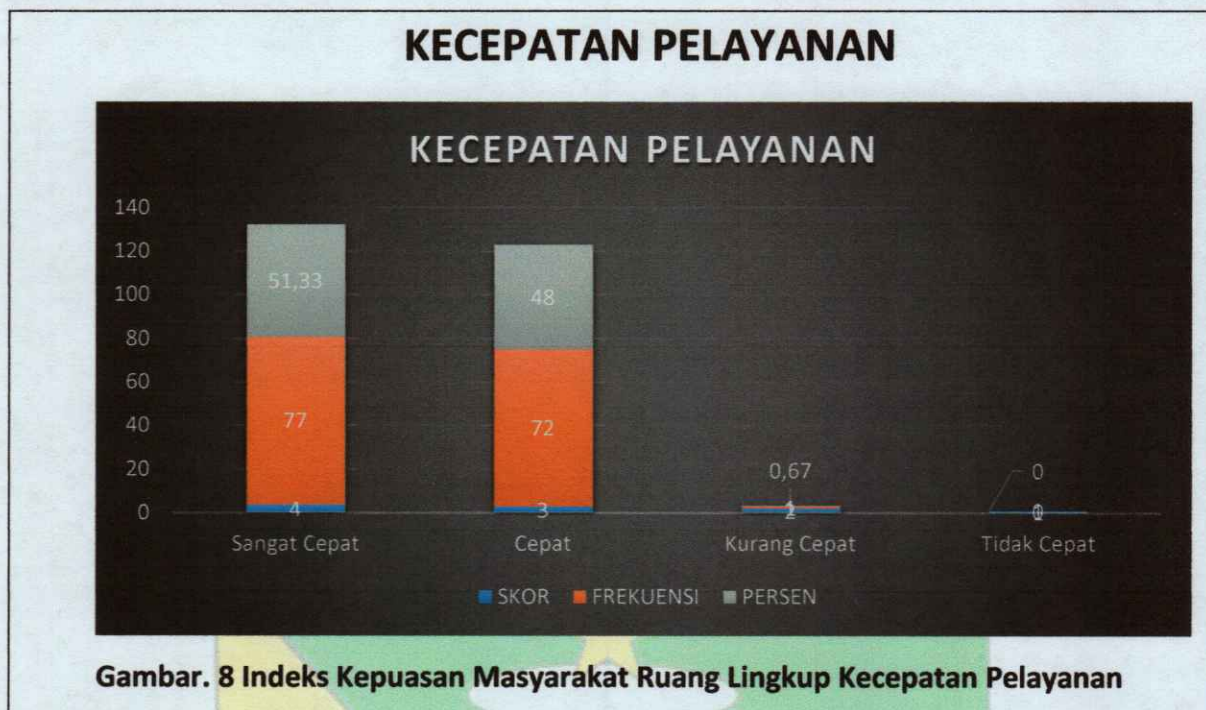
C. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,500 berada pada interval 3,06 s/d 3,54 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kecepatan pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kecepatan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kecepatan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	77	51,33
2	Cepat	3	72	48
3	Kurang Cepat	2	1	0,67
4	Tidak Cepat	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



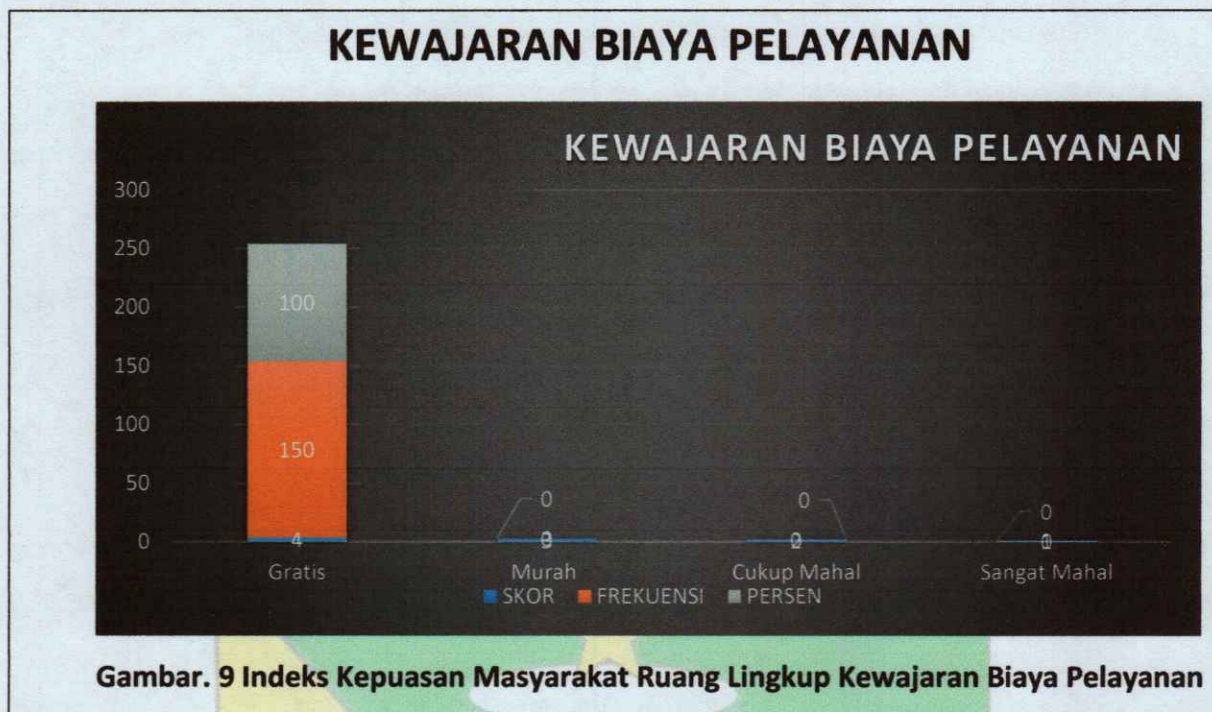
D. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran Biaya Pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kewajaran biaya pelayanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kewajaran biaya pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kewajaran Biaya Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	150	100
2	Murah	3	0	0
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



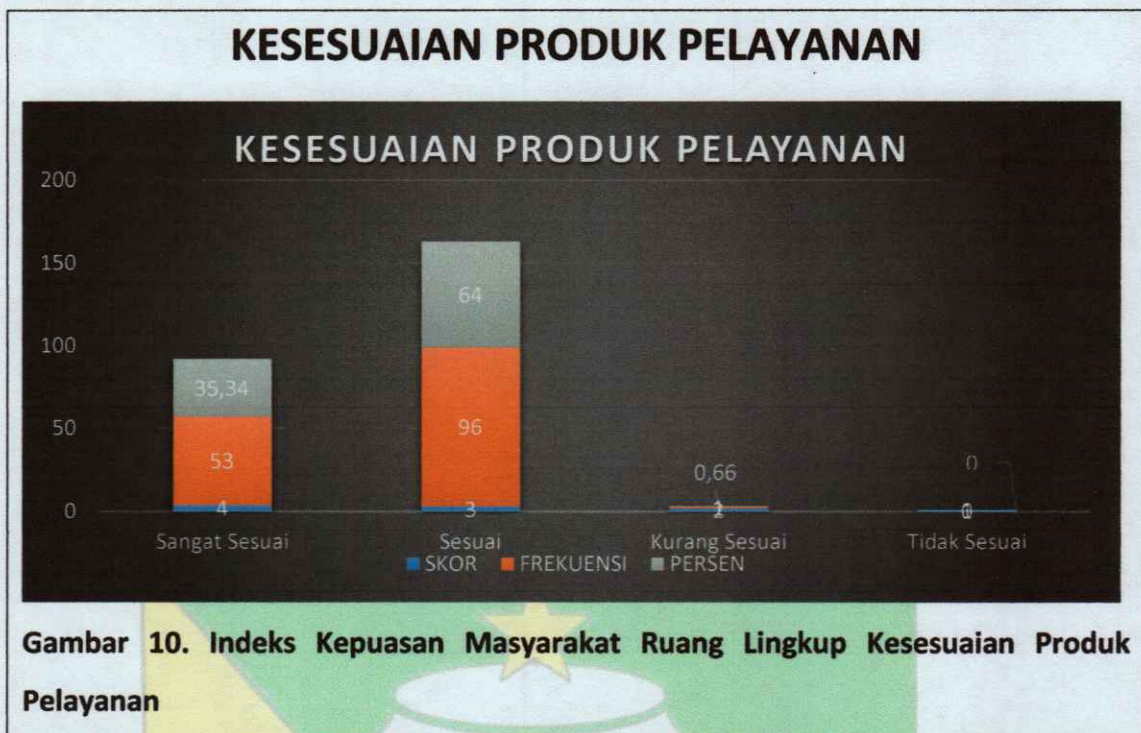
E. Kesesuaian Produk Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kesesuaian produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,347 berada pada interval 3,06 s/d 3,54 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kesesuaian produk pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kesesuaian produk pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesesuaian Produk Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	53	35,34
2	Sesuai	3	96	64
3	Kurang Sesuai	2	1	0,66
4	Tidak Sesuai	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



F. Kemampuan Petugas Pelayanan

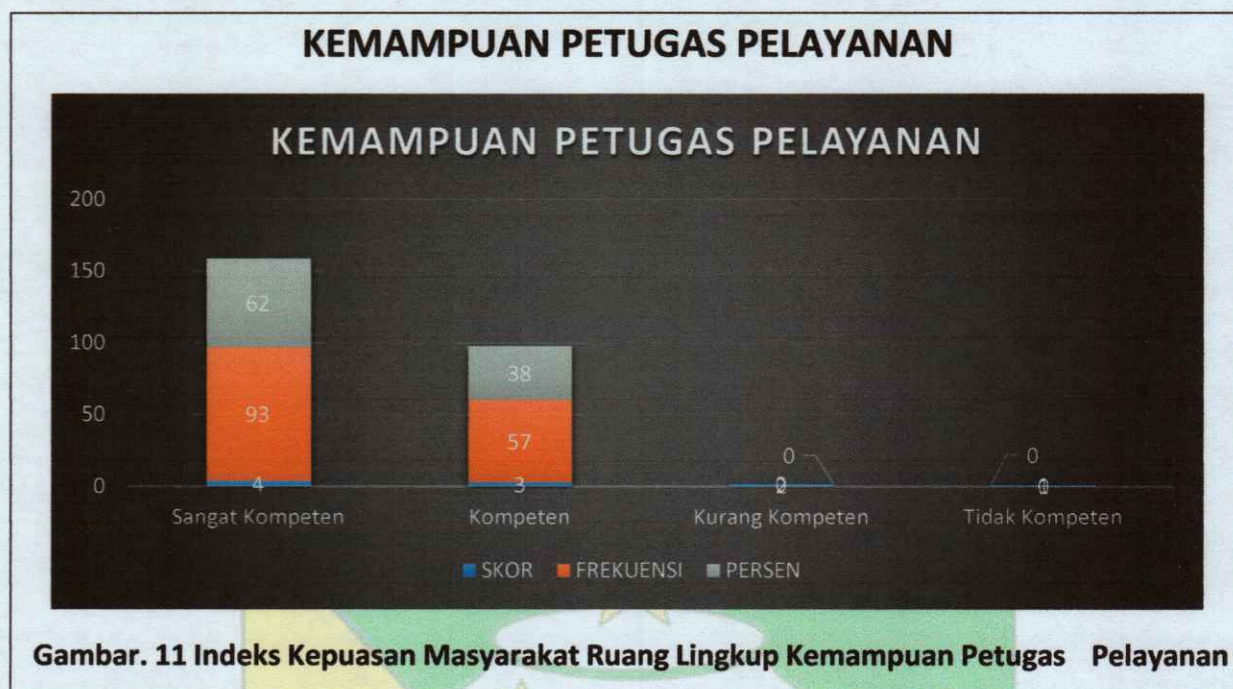
Kemampuan Petugas Pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,613 berada pada interval 3,53 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kemampuan petugas pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kemampuan petugas pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kemampuan Petugas Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	93	62
2	Kompeten	3	57	38
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



G. Kesopanan dan Keramahan Petugas

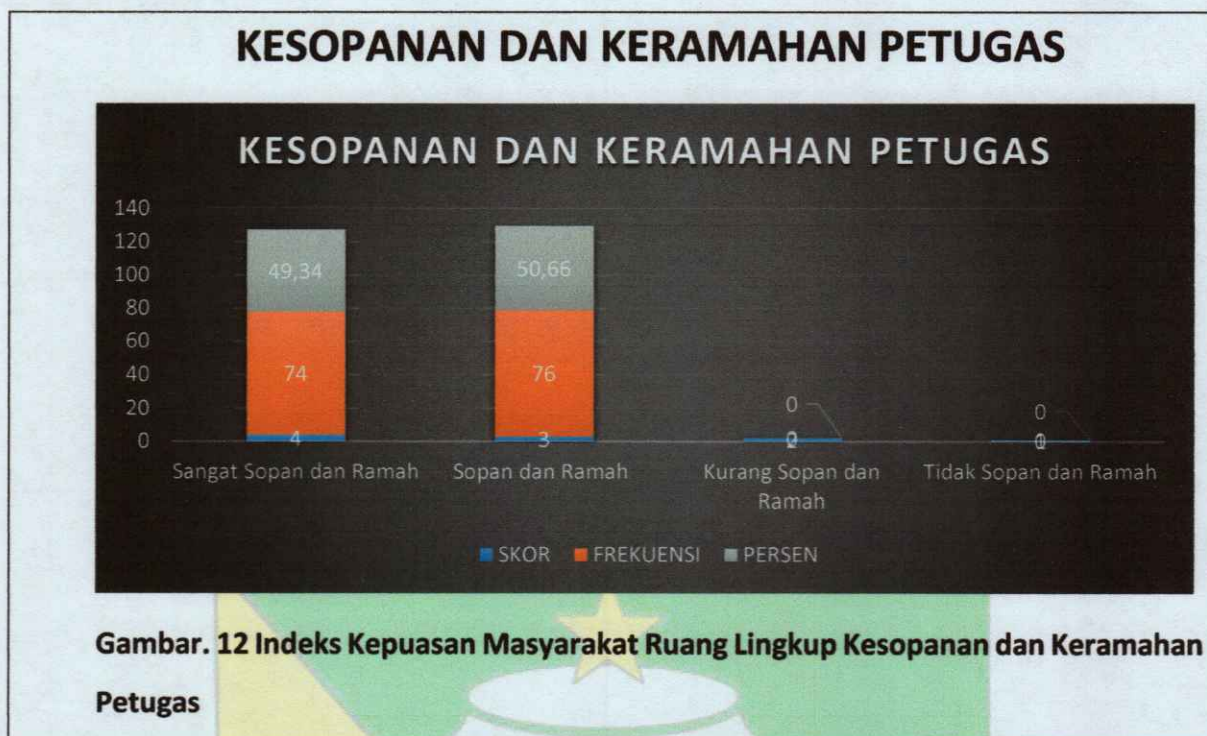
Kesopanan dan Keramahan Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,507 berada pada interval 3,06 s/d 3,54 kategori **"Baik"** . Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kesopanan dan keramahan petugas berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kesopanan dan keramahan petugas disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	74	49,34
2	Sopan dan Ramah	3	76	50,66
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



H. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

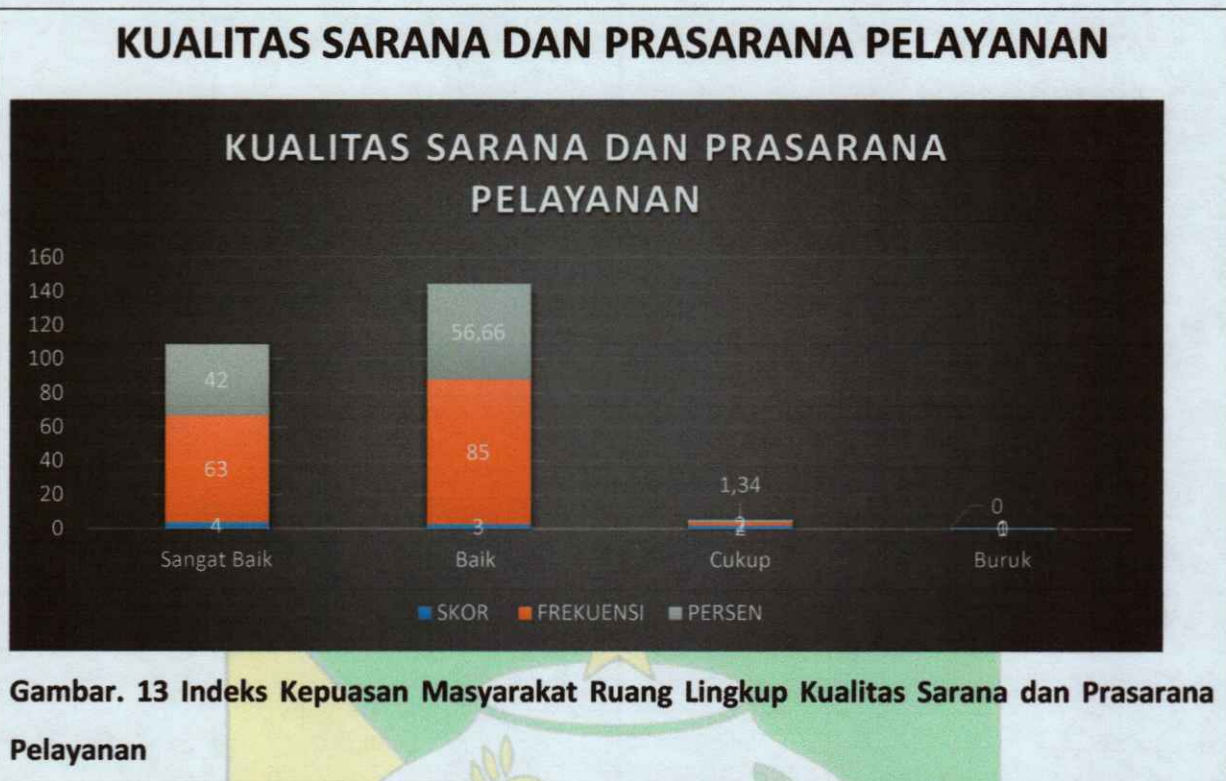
Kualitas Sarana dan Prasarana adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,407 berada pada interval 3,06 s/d 3,54 kategori **"Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup kualitas sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	63	42
2	Baik	3	85	56,66
3	Cukup	2	2	1,34
4	Buruk	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



I. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

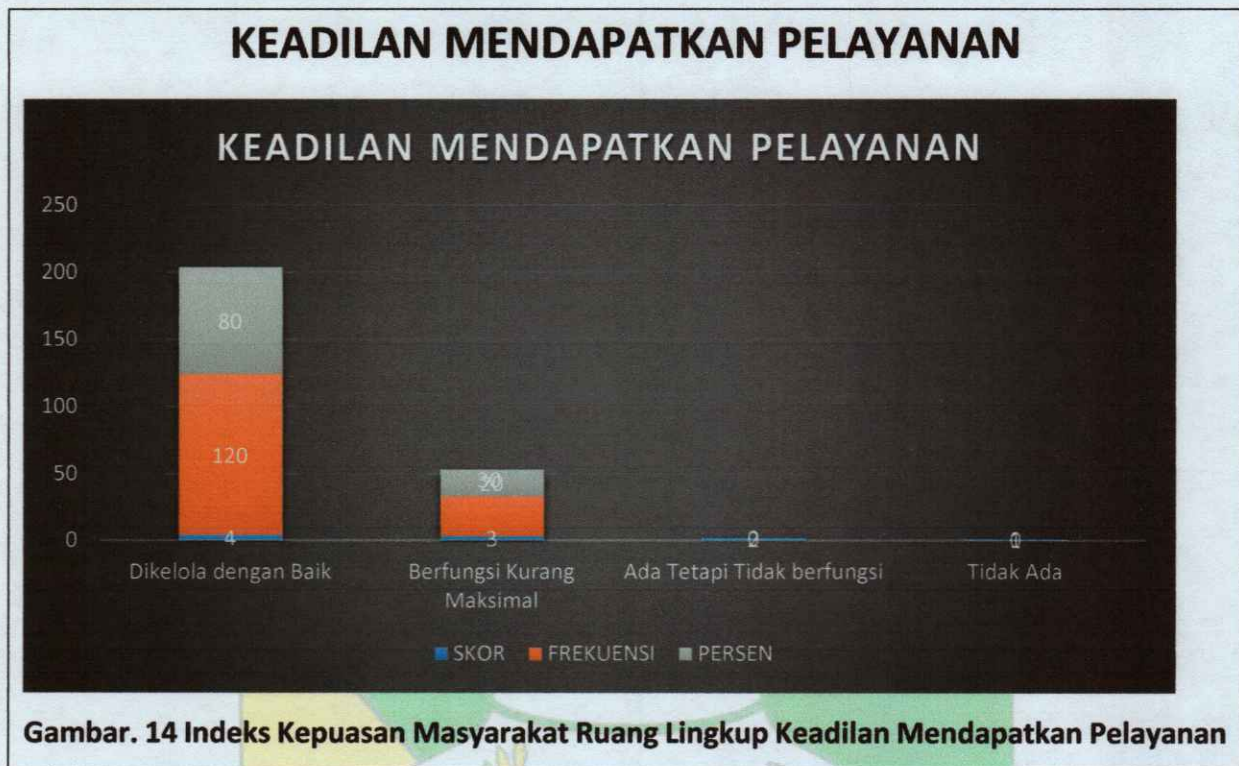
Keadilan Mendapatkan Pelayanan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,800 berada pada interval 3,53 s/d 4,00 kategori **"Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup keadilan mendapatkan pelayanan berada pada kategori baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, ruang lingkup keadilan mendapatkan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Keadilan Mendapatkan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola dengan Baik	4	120	80
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	30	20
3	Ada Tetapi Tidak berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	0	0
Jumlah			150	100

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebesar 88,17 dan berada pada kategori **"Baik"** Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah berada pada kategori **"Baik"** dengan skor 3,493.
2. Prosedur Pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah berada pada kategori **"Baik"** dengan skor 3,393.
3. Kecepatan Pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah berada pada kategori **"Baik"** dengan skor 3,500.
4. Kewajaran Biaya Pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah berada pada kategori **"Sangat Baik"** dengan skor 4,000.
5. Kesesuaian Produk Pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah berada pada kategori **"Baik"** dengan skor 3,347.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah berada pada kategori **"Sangat Baik"** dengan skor 3,613.
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas di Badan Penanggulangan Bencana Daerah berada pada kategori **"Baik"** dengan skor 3,507.
8. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah berada pada kategori **"Baik"** dengan skor 3,407.
9. Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah berada pada kategori **"Sangat Baik"** dengan skor 3,800.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup Kewajaran Biaya Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan dan disusul Kemampuan Petugas Pelayanan.

Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, hendaknya meningkatkan pelayanannya khusus pada Kesesuaian Produk Pelayanan. Berdasarkan hasil survei ini, ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik.



PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: Badan Penanggulangan Bencana Daerah

ALAMAT

: Jl. A. Syairani Komp. Perkantoran Gagas

Tlp/Fax.

: (0512) 2421533

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	4	3	3	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	2	2	4	2	3	3	3	3
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	3	3	4	3	4	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3
21	3	3	4	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	2	4
24	3	3	3	4	3	3	4	4	4
25	3	3	3	4	3	4	3	4	4
26	3	3	3	4	3	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	4	3	3	4
28	3	3	3	4	3	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	3	4	4
30	4	3	4	4	3	3	3	3	4
31	4	4	3	4	4	4	3	4	4
32	4	4	3	4	4	4	3	4	4
33	4	4	3	4	4	4	3	4	4
34	4	3	4	4	3	4	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	4	3	4	4
38	3	3	3	4	4	3	4	3	4
39	3	3	3	4	4	4	4	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	4	3	3	4
43	4	4	4	4	3	4	3	4	3
44	4	4	3	4	4	3	3	3	4
45	3	3	4	4	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	3	3	4	4	3	4	3	4	4
48	4	4	4	4	3	4	3	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	4	4	4	4	3	3	4	4	3

53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4
55	3	3	4	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	3	3	3	3	3
58	3	3	4	4	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	3	3	4
60	3	3	4	4	3	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	3	4	3
66	4	4	3	4	4	4	4	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	3	4	4	3	4
73	4	4	4	4	3	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	3	3	4
75	4	4	3	4	3	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	4	3	3	3	3
80	3	3	4	4	4	4	3	4	4
81	3	3	3	4	3	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	3	3	3	4
83	3	3	4	4	3	4	4	3	4
84	3	3	4	4	4	3	4	3	4
85	4	3	3	4	4	4	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	4	4	3	3	4	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	4	3	4	3	3	4
92	3	3	4	4	3	3	4	3	4
93	3	3	3	4	3	4	4	3	3
94	4	3	4	4	3	4	4	2	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	3	3	4	4	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	3	4	4	3	4
98	3	3	4	4	3	4	4	4	3
99	3	4	4	4	3	4	3	3	4
100	4	3	3	4	3	4	4	3	4
101	3	4	4	4	3	3	4	3	4
102	4	4	4	4	3	4	3	4	4
103	4	3	3	4	3	3	4	3	4
104	4	3	4	4	3	4	3	3	3
105	4	3	4	4	3	3	4	4	4
106	3	3	3	4	3	4	3	3	4
107	4	4	4	4	4	4	4	3	4
108	3	3	4	4	4	3	3	3	3
109	4	3	4	4	3	4	3	4	4
110	3	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	4	3	4	3	3	3	3	3
112	3	3	3	4	3	4	4	3	4
113	4	3	4	4	4	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	4	4	4	4
115	4	4	4	4	3	4	4	3	4

116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	4	4	3	4	4	3	4
118	3	3	3	4	3	4	4	4	4
119	4	3	4	4	3	3	3	3	4
120	4	4	3	4	3	4	4	3	4
121	3	3	3	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	3	4	3	3	4
123	3	4	3	4	3	4	4	3	4
124	4	4	4	4	4	3	4	4	3
125	3	3	4	4	3	4	3	3	4
126	3	3	4	4	3	4	4	3	4
127	4	4	3	4	3	3	4	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	3
129	4	4	4	4	4	3	4	4	4
130	4	3	3	4	3	4	4	4	4
131	3	3	4	4	3	4	4	4	4
132	4	3	4	4	4	4	3	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	3	4
134	3	4	4	4	4	3	3	4	3
135	4	4	4	4	3	4	4	3	4
136	4	4	3	4	4	4	4	4	4
137	4	3	4	4	3	4	4	3	4
138	4	3	4	4	3	4	4	4	3
139	4	4	4	4	3	4	4	4	4
140	3	4	4	4	4	4	3	3	4
141	3	4	4	4	3	3	4	3	3
142	4	3	3	4	3	4	3	4	4
143	4	3	3	4	4	3	4	3	3
144	3	4	4	4	3	4	3	4	4
145	4	3	3	4	3	4	4	3	3
146	4	4	4	4	4	4	3	4	4
147	4	3	3	4	3	4	4	4	4
148	4	3	4	4	3	4	3	3	3
149	3	3	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	3	4	4	4	3

ΣNilai /Unsur	524	509	525	600	502	542	526	511	570
---------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

NRR / Unsur	3,493	3,393	3,500	4,000	3,347	3,613	3,507	3,407	3,800
-------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

NRR tertbg/ unsur	0,384	0,373	0,385	0,440	0,368	0,397	0,386	0,375	0,418
-------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

*)

3,527

IKM Unit pelayanan	88,165
---------------------------	---------------

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- SKM = Survei Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR SKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan
U2	Prosedur pelayanan
U3	Kecepatan pelayanan
U4	Kewajaran biaya pelayanan
U5	Kesesuaian produk pelayanan
U6	Kemampuan petugas pelayanan
U7	Kesopanan dan keramahan petugas
U8	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan
U9	Keadilan mendapat pelayanan

SKM UNIT PELAYANAN : 88,17

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,61
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 52 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 25 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 25 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 34 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 32 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 26 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 36 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 24 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 50 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 42 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 28 Tahun

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

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

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 25 Tahun

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

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

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 40 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang mudah.	1	b. Kurang sopan dan ramah.	2
☒ c. Mudah.	2	☒ c. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat mudah.	3	d. Sangat sopan dan ramah.	4
	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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 32 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 30 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 20 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 23 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 23 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 24 Tahun

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

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

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 05 Februari 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 26 Tahun

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

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

☒ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : penanganan & pendampingan Psikolog Pada Korban Bencana (misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 05-02-2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 32 Tahun

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

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

☒ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelatihan (misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 05-02-2024

Jam Survei :

☒

08.00 - 12.00*

☐

13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 28 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan) Staf Kaur umum

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5 Februari 2024 Jam Survei : 09 : 37 ☒ 08.00 - 12.00*
☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 50 Tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Pelatihan (misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5-2-2024

Jam Survei :

☒

08.00 - 12.00*

☐

13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 43 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐
☐
☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5 - 2 - 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 42 Tahun

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

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

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5-2-2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 12.00*☐ 13.00 - 17.00***I. PROFIL**

Jenis Kelamin :

☐ L☒ P

Usia : 46 Tahun

Pendidikan :

☒ SD☒ SMP☐ SMA☐ S1☐ S2☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS☐ TNI☐ POLRI☒ SWASTA☐ WIRUSAHA☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : pelatihan

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5-2-2024

Jam Survei :

☒

08.00 - 12.00*

☐

13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 36 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☒ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 29 Tahun

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

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

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 05-02-2024

Jam Survei :



08.00 - 12.00*



13.00 - 17.00*

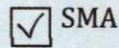
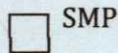
I. PROFIL

Jenis Kelamin :

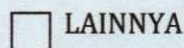
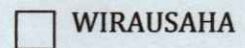
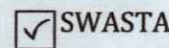
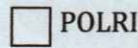
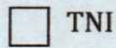


Usia : 36 Tahun

Pendidikan :



Pekerjaan :



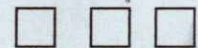
(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5 - 02 - 2024

Jam Survei :

☒

08.00 - 12.00*

☐

13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 50 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☒ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5-02-2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 28 Tahun

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

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

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5. 2. 2024

Jam Survei :

☒

08.00 – 12.00*

☐

13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 52 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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
Ⓐ Sangat sesuai.	4	Ⓐ Sangat kompeten.	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak mudah.	1	a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang mudah.	2	b. Kurang sopan dan ramah.	2
c. Mudah.	3	Ⓑ Sopan dan ramah.	3
Ⓐ 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
Ⓒ Cepat.	3	c. Baik.	3
d. Sangat cepat.	4	Ⓐ 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
Ⓐ Gratis.	4	Ⓐ 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		
Ⓐ Sangat Sesuai.	4		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 05.2.2024,

Jam Survei :

☒ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 35 Tahun

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

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

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 05 Feb 2024 Jam Survei :

☒ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 39 Tahun

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

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

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pelatihan

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5 - 02 - 2024

Jam Survei :



08.00 - 12.00*



13.00 - 17.00*

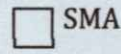
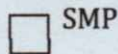
I. PROFIL

Jenis Kelamin :

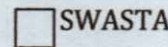
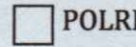
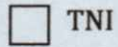
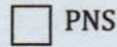


Usia : 32 Tahun

Pendidikan :



Pekerjaan :



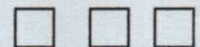
(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)



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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5-2-2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 47 Tahun

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

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

☒ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei : 5 - 2 - 24

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 40 Tahun

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

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

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 36 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 23 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 48 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 28 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 30 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 55 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 26 Tahun

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

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

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 37 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 32 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 51 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 22 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 25 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 31 Tahun

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

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

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 39 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 26 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 32 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 30 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 35 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 40 Tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 25 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 36 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 43 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 28 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 22 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUHAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 34 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 28 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 36 Tahun

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

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

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 44 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 25 Tahun

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

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

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 42 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 23 Tahun

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

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

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 24 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 39 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

I. PROFIL

Usia : 22 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 32 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 22 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 28 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

I. PROFIL

Usia : 30 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

I. PROFIL

Usia : 35 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

I. PROFIL

Usia : 29 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 40 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 38 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUHAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 27 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 21 Tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRSAUSAHA
☒ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 36 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 40 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 50 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 26 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 22 Tahun

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

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

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 28 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 44 Tahun

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

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

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 35 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 26 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐

08.00 – 12.00*

☐

13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 26 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 46 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 26 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 34 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

I. PROFIL

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

I. PROFIL

Usia : 26 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

I. PROFIL

Usia : 52 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 28 Tahun

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

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

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 27 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 43 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 23 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 30 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 25 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 29 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 51 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☒ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 24 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 26 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 40 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 28 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 23 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 35 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 24 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 22 Tahun

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

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

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 24 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 29 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 53 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 25 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRSAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 38 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 26 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 48 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 22 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 38 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 24 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 33 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 30 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

I. PROFIL

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 44 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 53 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 34 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 38 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 25 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☒ SMP

☐ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 30 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 28 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 29 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : **33** Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 40 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 28 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 50 Tahun

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

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

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

☐ ☐ ☐

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 12.00*

☐ 13.00 - 17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 37 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☒ SWASTA

☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TANAH LAUT**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 -17.00*

I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 38 Tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA

(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Pelatihan, sosialisasi, Evakuasi, dll)

II. 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 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		