



# SEMESTER I 2024

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES  
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 165  
Telepon (0283) 6782872

## DAFTAR ISI

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                  | <b>ii</b> |
| <b>BAB I .....</b>                                                       | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                               | 2         |
| <b>BAB II .....</b>                                                      | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                                        | <b>4</b>  |
| 2.1 Pelaksana SKM .....                                                  | 4         |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data.....                                         | 4         |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....                                         | 5         |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....                                           | 5         |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden .....                                     | 6         |
| <b>BAB III .....</b>                                                     | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                                   | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....                                            | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 8         |
| <b>BAB IV .....</b>                                                      | <b>10</b> |
| <b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>                                           | <b>10</b> |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....     | 1         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut.....                                           | 10        |
| 4.3 Tren Nilai SKM.....                                                  | 11        |
| <b>BAB V .....</b>                                                       | <b>13</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                                  | <b>13</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                     | <b>13</b> |
| 1. Kuesioner .....                                                       | 14        |
| 2. Hasil Pengolahan Data .....                                           | 15        |
| 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM .....                             | 19        |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....         | 27        |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual serta menggunakan aplikasi srikandi yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

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

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

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

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan     | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2024          | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Februari – April 2024 | 60                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Mei 2024              | 10                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Mei - Juni 2024       | 15                |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 300 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 169 orang.

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



### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI        | 46     | 46%        |
|    |               | PEREMPUAN   | 54     | 54%        |
|    |               |             |        |            |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH | 0      | 0%         |
|    |               | SLTP        | 0      | 0%         |
|    |               | SLTA        | 46     | 46%        |
|    |               | DIII        | 0      | 0%         |
|    |               | SI          | 52     | 52%        |
|    |               | S2          | 2      | 2%         |
|    |               |             |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS         | 45     | 45%        |
|    |               | TNI         | 5      | 5%         |
|    |               | SWASTA      | 12     | 12%        |
|    |               | WIRSAUSAHA  | 2      | 2%         |
|    |               | LAINNYA     | 36     | 36%        |
|    |               |             |        |            |

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

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

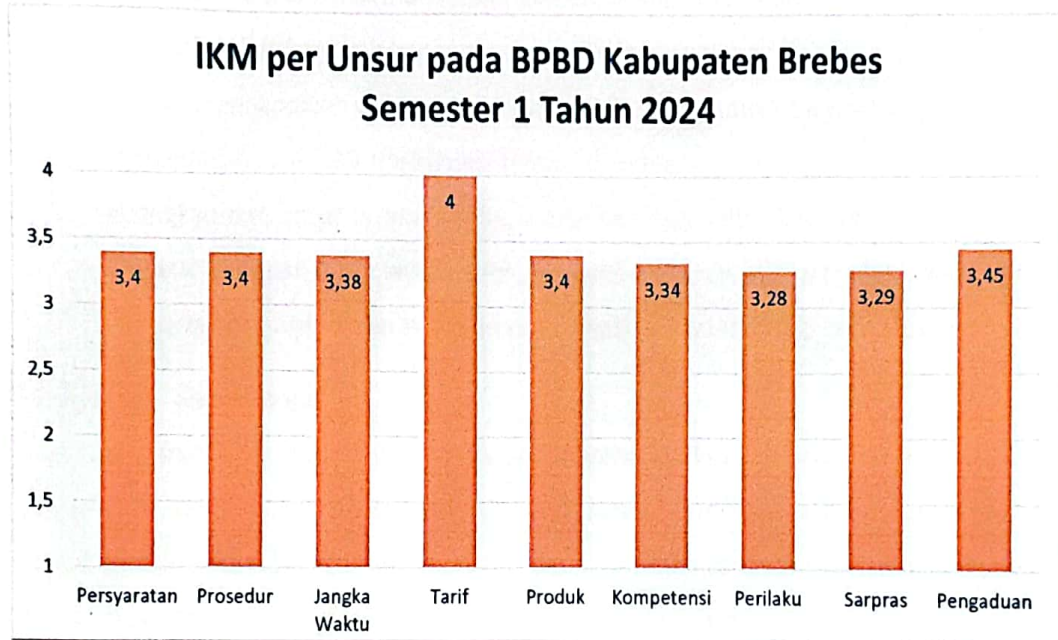
**Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5966       | 25,00 – 64,99                 | D                  | Tidak Baik                 |
| 2              | 2,60 – 3,064        | 65,00 – 76,60                 | C                  | Kurang Baik                |
| 3              | 3,0644 – 3,352      | 76,61 – 88,30                 | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,5324 – 4,00       | 88,31 – 100,00                | A                  | Sangat Baik                |

**Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur**

| Nilai Unsur Pelayanan   |              |     |      |    |     |      |      |      |      |
|-------------------------|--------------|-----|------|----|-----|------|------|------|------|
|                         | U1           | U2  | U3   | U4 | U5  | U6   | U7   | U8   | U9   |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,4          | 3,4 | 3,38 | 4  | 3,4 | 3,34 | 3,28 | 3,29 | 3,45 |
| <b>Kategori</b>         | B            | B   | B    | A  | B   | B    | B    | B    | B    |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | 85,09 (Baik) |     |      |    |     |      |      |      |      |

**Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur**





## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 3,28. Selanjutnya sarana pra sarana yang mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,45 serta Persyaratan dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,4.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

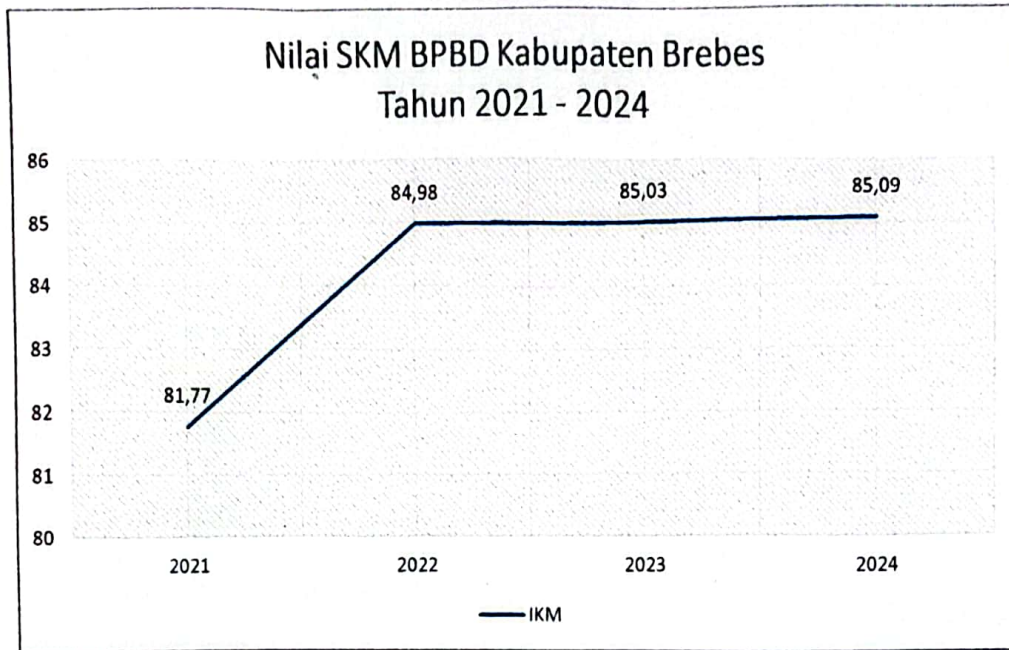
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan                                                                                                                          | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab |
|-----|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|--------|-------|------------------|
|     |                 |                                                                                                                                             | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                  |
|     |                 |                                                                                                                                             |       |       |        |       |                  |
| 1   | Perilaku        | Memberikan pengarahan dan bimbingan terkait ( <i>Attitude (Sikap), Ability (Kemampuan), Attention (Perhatian), Appearance (Penampilan),</i> |       |       |        |       | ...              |

|   |                      | Accountability (Tanggung Jawab), Action (Tindakan).                                                                                                         |  |  |  |  |     |
|---|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----|
| 2 | Sarana Prasarana     | Melakukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana dalam melaksanakan pelayanan                                                                            |  |  |  |  | ... |
| 3 | Kompetensi Pelaksana | Melaksanakan Pengembangan Kompetensi SDM , baik Peningkatan Kompetensi dalam rangka Penanganan Kebencanaan maupun kompetensi dalam rangka Pelayanan Publik. |  |  |  |  | ... |

#### 4.3 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes.



## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,09.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Perilaku, Sarana Prasarana dan Kompetensi.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,45 serta Persyaratan dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,4

Brebes, 13 Juni 2024

Kepala Pelaksana

Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Kabupaten Brebes



**IR. NUSHY MANSUR, M.Sc**

Pembina Utama Muda

NIP. 19641123 199503 1 001

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

#### I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : ..... tahun

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

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASAJAH

☐ LAINNYA ..... (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

#### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

**2. Hasil Pengolahan Data**

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PER RESPONDENDAN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penanggulangan Bencana  
Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah

ALAMAT : Jalan Jenderal Sudirman No. 165 Brebes  
: Telp/Fax (0283) 672872 - (0283) 671203

| Nomor Urut<br>Responden | Nilai Per Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-------------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                         | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 001                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 002                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 003                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 004                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 005                     | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 006                     | 3                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 007                     | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  |
| 008                     | 4                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 009                     | 3                         | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 010                     | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 011                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 012                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 013                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 014                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 015                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 016                     | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 017                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 018                     | 3                         | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  |
| 019                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 020                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 021                     | 3                         | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 022                     | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 023                     | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 024                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 025                     | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 026                     | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 027                     | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |



Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024

| Nomor Urut Responden | Nilai Per Unsur Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |
|----------------------|---------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                      | U1                        | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 028                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 029                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 030                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 031                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 032                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 033                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  |
| 034                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 035                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 036                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 037                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 038                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 039                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 040                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 041                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 042                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 043                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 044                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 045                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 046                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 047                  | 3                         | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 048                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 049                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 050                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 051                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 052                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 053                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 054                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 055                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 056                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 057                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 058                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 059                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 060                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 061                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 062                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 063                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 064                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  |
| 065                  | 4                         | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 066                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 067                  | 3                         | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  |

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024

| Nomor Urut Responden                                                    | Nilai Per Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                                                         | U1                        | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| 068                                                                     | 4                         | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 069                                                                     | 4                         | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 070                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 071                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 072                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 073                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 074                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 075                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 076                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 077                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 078                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 079                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 080                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 081                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 0    | 4    | 3    | 4    | 4    |
| 082                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 083                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 084                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 085                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 086                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 087                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 088                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 089                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 090                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 091                                                                     | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 092                                                                     | 3                         | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    |
| 093                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 094                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    |
| 095                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    |
| 096                                                                     | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    |
| 097                                                                     | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 0    | 4    |
| 098                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    |
| 099                                                                     | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    |
| 100                                                                     | 4                         | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    |
| Jml Nilai Per Unsur                                                     | 340                       | 340  | 338  | 400  | 340  | 334  | 328  | 329  | 345  |
| NRR Per Unsur=<br>Jml Nilai Per Unsur<br>: Jml kuesionir<br>yang terisi | 3,4                       | 3,4  | 3,38 | 4    | 3,4  | 3,34 | 3,28 | 3,29 | 3,45 |
| NRR tertimbang<br>per unsur=<br>NRR Per Unsur X<br>0.11 *)              | 0,37                      | 0,37 | 0,37 | 0,44 | 0,37 | 0,37 | 0,36 | 0,36 | 0,38 |
| IKM Unit Pelayanan = 85,09 **)                                          |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024

**Keterangan**

- U1 s.d U9 = Unsur Pelayanan  
NRR = Nilai rata-rata  
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
\*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
\*\*) = IKM unit pelayanan X 25

Brebes, 13 Juni 2024  
Penanggung Jawab  
Kepala Pelaksana  
  
Dr. NUSPHY MANSUR, M.Sc  
NIP. 196411231995031001

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

**Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes Tahun 2024**

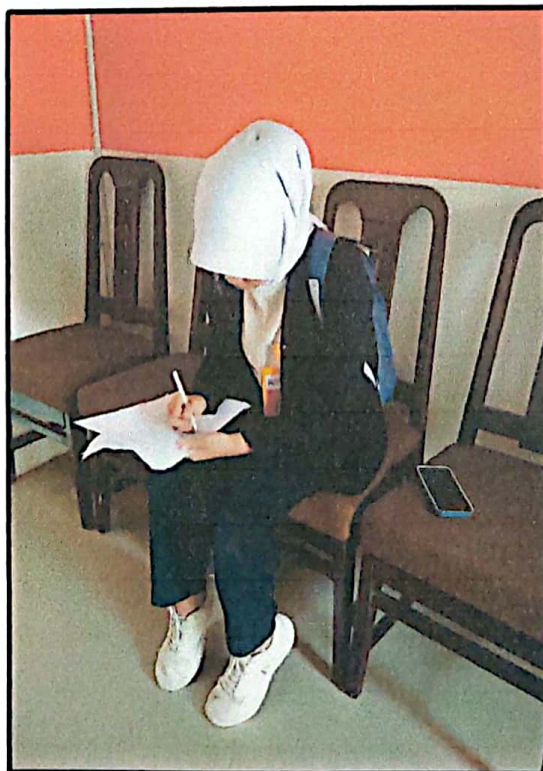
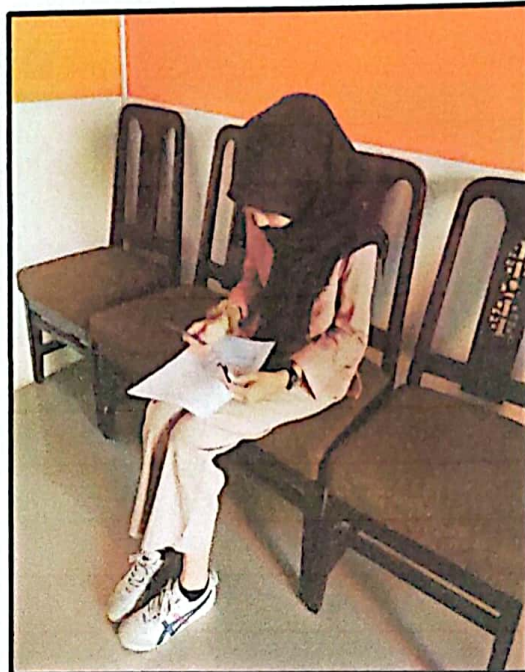
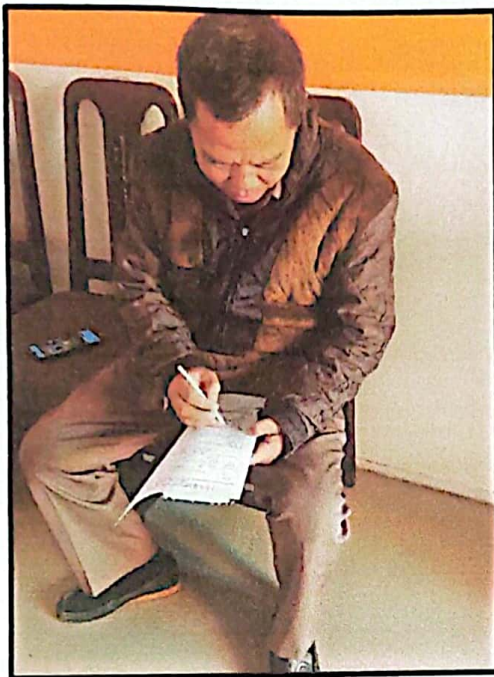
| NILAI IKM | Nama Pelayanan : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penanggulangan Bencana |   |                                                                                                  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 85,09     | RESPONDEN                                                                           |   |                                                                                                  |
|           | JUMLAH                                                                              | : | 100 Orang                                                                                        |
|           | JENIS KELAMIN                                                                       | : | Laki-Laki = 46 Orang<br>Perempuan = 54 Orang                                                     |
|           | PENDIDIKAN                                                                          | : | SD = 0 Orang<br>SMP = 0 Orang<br>SMA = 46 Orang<br>D3 = 0 Orang<br>S1 = 52 Orang<br>S2 = 2 Orang |



**3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**







4. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode Tahun 2023**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES  
TAHUN 2023**



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023**

| <b>No.</b> | <b>Unsur Pelayanan</b> | <b>IKM</b> | <b>Mutu Layanan</b> | <b>Predikat/<br/>Kategori</b> |
|------------|------------------------|------------|---------------------|-------------------------------|
| 1.         | Persyaratan            | 3,37       | 388                 | B                             |
| 2.         | Prosedur               | 3,43       | 394                 | B                             |
| 3.         | Waktu Pelayanan        | 3,37       | 387                 | B                             |
| 4.         | Biaya / Tarif          | 3,68       | 423                 | A                             |
| 5.         | Produk Layanan         | 3,34       | 384                 | B                             |
| 6.         | Kompetensi Pelaksana   | 3,3        | 380                 | B                             |
| 7.         | Perilaku Pelaksana     | 3,3        | 379                 | B                             |
| 8.         | Sarana dan Prasarana   | 3,24       | 373                 | B                             |
| 9.         | Penanganan Pengaduan   | 3,9        | 448                 | A                             |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

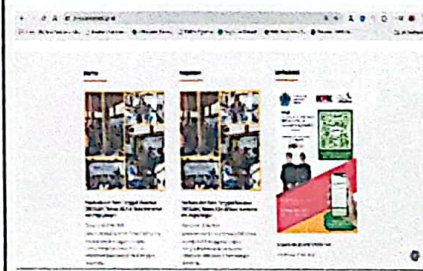
| No | Prioritas Unsur         | Program/<br>Kegiatan                                                                                                                                                                                                  | Waktu |      |      |      | Penanggung<br>Jawab |
|----|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|---------------------|
|    |                         |                                                                                                                                                                                                                       | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                     |
| 1  | Sarana<br>Prasarana     | Peningkatan Kualitas<br>Sarana dan Prasarana                                                                                                                                                                          | √     | √    | √    | √    |                     |
| 2  | Kompetensi<br>Pelaksana | Melaksanakan<br>Pengembangan<br>Kompetensi SDM                                                                                                                                                                        | -     | -    | √    | -    |                     |
| 3  | Perilaku                | Memberikan<br>pengarahan dan<br>bimbingan terkait<br>(Attitude (Sikap),<br>Ability (Kemampuan),<br>Attention (Perhatian),<br>Appearance<br>(Penampilan),<br>Accountability<br>(Tanggung Jawab),<br>Action (Tindakan). |       |      | √    | √    |                     |



### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

| No | Rencana Tindak Lanjut                 | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                                                                       | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                       | Tantangan/Hambatan |
|----|---------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1  | Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana | Sudah                                          | Kualitas sarana dan prasarana pelayanan penanganan bencana ditingkatkan dengan penyebaran informasi kebencanaan melalui website dan sosial media |   | -                  |

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024

|   |                                                                                                                                                                                                   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                      |   |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 2 | Melaksanakan Pengembangan Kompetensi SDM                                                                                                                                                          | Sudah | <p>Melaksanakan kegiatan Peningkatan Kapasitas SDM dalam rangka untuk mengembangkan kompetensi pelaksana pelayanan di BPBD Kabupaten Brebes.</p> <p>Link :<br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/14X2SBCpfUlwSssCsG4UHMWztRWkkLrz9/view?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/14X2SBCpfUlwSssCsG4UHMWztRWkkLrz9/view?usp=drive_link</a> </p> |   | - |
| 3 | Memberikan pengarahan dan bimbingan terkait ( <i>Attitude (Sikap), Ability (Kemampuan), Attention (Perhatian), Appearance (Penampilan), Accountability (Tanggung Jawab), Action (Tindakan).</i> ) | Sudah | <p>Rapat internal dalam rangka Evaluasi Kinerja dan memberikan pengarahan dan bimbingan bagi pelaksana pelayanan terkait BERAKHLAK</p> <p>Link :<br/> <a href="https://drive.google.com/file/d/17rthiR0eGuXTcW16qxJBkeCuFiWRA9a8/view?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/17rthiR0eGuXTcW16qxJBkeCuFiWRA9a8/view?usp=drive_link</a> </p>           |  | - |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Nilai SKM Tahun 2023 adalah 85,03 kategori "Baik" dengan jumlah responden 115 orang, sedangkan nilai SKM Semester I Tahun 2024 adalah 85,09 kategori "Baik" dengan jumlah responden 100. Dengan demikian nilai SKM Semester I Tahun 2024 mengalami peningkatan dari Tahun 2023, dan dapat dikatakan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes semakin baik.
3. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes akan terus berkembang, berinovasi dan mengevaluasi diri agar ke depan dapat jauh lebih baik lagi dalam melayani masyarakat serta bergerak lebih cepat melalui langkah-langkah strategis dan terarah.

Brebes, 13 Juni 2024

Kepala Pelaksana  
Badan Penanggulangan Bencana Daerah  
Kabupaten Brebes



**IP. NUSHY MANSUR, M.Sc**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19641123 199503 1 001



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : Maret 2014

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

2

Tanggal Survei :

16/2021

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

3

Tanggal Survei : 16 Maret      Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



4

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 22 Maret 2014

Jam Survei :

☐ 08.00 - 13.00\*

☒ 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 ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

5

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

19 / 4 / 2021

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



6

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 10/11/2019

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 5/4/24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

8

Tanggal Survei : 5/4/2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



9

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 2/2/24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



10

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 16/2/24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

11

Tanggal Survei : 16/2/24 Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 ☐ WIRUSAHA  
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



12

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : Maret 2014

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 17 tahun

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

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

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 13 PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

19/4 2018

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 17 tahun

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

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

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

14

Tanggal Survei : 2/2

Jam Survei :

☐ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia 56 tahun

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

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

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

15

Tanggal Survei : 15/2/2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 45 tahun

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

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

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 22/3/2021

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRAUHAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

17

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 2/2/2021

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



18

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 10 JUNI 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 2/2/2019

Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

10

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 5/4/2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

21

Tanggal Survei :

15/3/2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

22

Tanggal Survei : 19/4/2024

Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 ☐ WIRUSAHA  
☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

23

Tanggal Survei :

22 Maret 2019

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



24

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

2/2/2014

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

25

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

26

Tanggal Survei :

19/4

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

27

Tanggal Survei :

16/2

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES



Tanggal Survei :

22/3/2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                              |     |                                                                                                 |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.                                            | p*) | 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.             | p*) |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                             | 1   | a. Tidak kompeten.                                                                              | 1   |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                            | 2   | b. Kurang kompeten.                                                                             | 2   |
| c. Sesuai.                                                                                                                                   | 3   | c. Kompeten.                                                                                    | 3   |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                            | 4   | d. Sangat kompeten.                                                                             | 4   |
| 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                             |     | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. |     |
| a. Tak 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   |                                                                                                 |     |

23

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei :

5/4

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

30

Tanggal Survei :

10/4

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRSAUSAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

31

Tanggal Survei : 2 - 2 - 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 55 tahun

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

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

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

32

Tanggal Survei :

02/3/24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

33

Tanggal Survei :

2/2/24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei : 16-2-2021

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 49 tahun

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

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

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

13-4-2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*☐ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 40 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



36

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 15-3-24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 45 tahun

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

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

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

37

Tanggal Survei : Maret 2014

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

38

Tanggal Survei : 22/3/24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



46

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei :

Feb 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

41

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
 Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

12

Tanggal Survei :

April 2014

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

43

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei : 2/2/24

Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

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

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

14

Tanggal Survei : March 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                              |     |                                                                                                 |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.                                            | p*) | 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.             | p*) |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                             | 1   | a. Tidak kompeten.                                                                              | 1   |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                            | 2   | b. Kurang kompeten.                                                                             | 2   |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai.                                                                                               | 3   | <input checked="" type="checkbox"/> 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. Tak mudah                                                                                                                                 | 1   | a. Tidak sopan dan ramah.                                                                       | 1   |
| b. Kurang mudah                                                                                                                              | 2   | b. Kurang sopan dan ramah.                                                                      | 2   |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah                                                                                                 | 3   | <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah.                                         | 3   |
| d. Sangat mudah                                                                                                                              | 4   | d. Sangat sopan dan ramah.                                                                      | 4   |
| 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.                                                            |     | 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.                            |     |
| a. Tidak cepat.                                                                                                                              | 1   | a. Buruk.                                                                                       | 1   |
| b. Kurang cepat.                                                                                                                             | 2   | b. Cukup.                                                                                       | 2   |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat.                                                                                                | 3   | <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik.                                                    | 3   |
| d. Sangat cepat.                                                                                                                             | 4   | d. Sangat baik.                                                                                 | 4   |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.                                                                 |     | 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.                    |     |
| a. Sangat mahal.                                                                                                                             | 1   | a. Tidak ada.                                                                                   | 1   |
| b. Cukup mahal.                                                                                                                              | 2   | b. Ada tetapi tidak berfungsi.                                                                  | 2   |
| c. Murah.                                                                                                                                    | 3   | <input checked="" type="checkbox"/> c. Berfungsi kurang maksimal.                               | 3   |
| <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis.                                                                                               | 4   | d. Dikelola dengan baik.                                                                        | 4   |
| 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. |     |                                                                                                 |     |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                             | 1   |                                                                                                 |     |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                            | 2   |                                                                                                 |     |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai.                                                                                               | 3   |                                                                                                 |     |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                            | 4   |                                                                                                 |     |

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

45

Tanggal Survei : April 2014 Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 ☐ WIRUSAHA  
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



46

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : *Mei 2016*

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

47

Tanggal Survei : Feb 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 41 tahun

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

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

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

48

Tanggal Survei :

Feb 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRSAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

49

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : April

Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

50

Tanggal Survei :

15/3

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRAUHAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

57

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei :

April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 45 tahun

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

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

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

52

Tanggal Survei : Feb 2024

Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 ☐ WIRAUUSAHA  
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

53

Tanggal Survei : Feb 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



54

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei : April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

55

Tanggal Survei :

March 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



56

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 19/4

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 16/2/2024

Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 56 tahun

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

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

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



58

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

5/A

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 55 tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☒ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

52

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 16/2

Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



60

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 22-03

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P      Usia : 54 tahun

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

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

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

61

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

16/2

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



62

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

5/4/2014

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 41 tahun

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

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

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

63

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 16-2-2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 45 tahun

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

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

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



64

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 19-11-24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

65

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

*Maret / 24*

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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

☐ WIRUSAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei :

5-3-24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*☐ 13.00 - 17.00\***I. PROFIL**Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 52 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA☐ LAINNYA.....(sebutkan)Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

67

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : Maret 2014

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

Feb May

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

69

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



50

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : Februari 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P

Usia : 41 tahun

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

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

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                              |     |                                                                                                 |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.                                            | P*) | 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.             | P*) |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                             | 1   | a. Tidak kompeten.                                                                              | 1   |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                            | 2   | b. Kurang kompeten.                                                                             | 2   |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai.                                                                                               | 3   | c. Kompeten.                                                                                    | 3   |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                            | 4   | <input checked="" type="checkbox"/> 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. Tak mudah                                                                                                                                 | 1   | a. Tidak sopan dan ramah.                                                                       | 1   |
| b. Kurang mudah                                                                                                                              | 2   | b. Kurang sopan dan ramah.                                                                      | 2   |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. Mudah                                                                                                 | 3   | c. Sopan dan ramah.                                                                             | 3   |
| d. Sangat mudah                                                                                                                              | 4   | <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah.                                  | 4   |
| 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.                                                            |     | 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.                            |     |
| a. Tidak cepat.                                                                                                                              | 1   | a. Buruk.                                                                                       | 1   |
| b. Kurang cepat.                                                                                                                             | 2   | b. Cukup.                                                                                       | 2   |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat.                                                                                                | 3   | c. Baik.                                                                                        | 3   |
| d. Sangat cepat.                                                                                                                             | 4   | <input checked="" type="checkbox"/> 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   |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. Murah.                                                                                                | 3   | c. Berfungsi kurang maksimal.                                                                   | 3   |
| <input checked="" type="checkbox"/> d. Gratis.                                                                                               | 4   | <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik.                                    | 4   |
| 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. |     |                                                                                                 |     |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                             | 1   |                                                                                                 |     |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                            | 2   |                                                                                                 |     |
| c. Sesuai.                                                                                                                                   | 3   |                                                                                                 |     |
| <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sesuai.                                                                                        | 4   |                                                                                                 |     |

71

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 2 maret 2014

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



72

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

April 2014

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

73

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : *maret 2024*

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



74

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 2/2/2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

75

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 54 tahun

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

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

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



76

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei :

*Feb 2024*

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 ☐ WIRAUHAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

77

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : April 2014

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

78

Tanggal Survei : 16 / 2 / 2024

Jam Survei :

☐ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

79

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei :

22/11/2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



80

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 2/2/14

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

81

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

16/2/2024

Jam Survei :

☐ 08.00 - 13.00\*

☒ 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

☐ WIRAUUSAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



02

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei :

19/1/24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L

☒ P

Usia : 45 tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☒ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

83

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 2/2/24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

### I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P      Usia : 57 tahun

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

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

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



84

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 22/3/24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

85

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 22/3/24  
Jam Survei : ☒ 08.00 - 13.00\*  
☐ 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 ☐ WIRUSAHA  
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



86

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 19/4

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia : 49 tahun

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

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

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

87

Tanggal Survei : 15/3

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



88

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 16/2/2021

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRAUUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

89

Tanggal Survei : 22/3/2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



90

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 05/4/24

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

91

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : Agm 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☐ WIRUSAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

92

Tanggal Survei :

15/4

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 13.00 - 17.00\*

**I. PROFIL**

Jenis Kelamin :

☒ L

☐ P

Usia : 45 tahun

Pendidikan :

☐ SD

☐ SMP

☒ SMA

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS

☐ TNI

☐ POLRI

☐ SWASTA

☐ WIRAUSAHA

☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

93

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BREBES**

Tanggal Survei : 11 April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                              |     |                                                                                                 |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.                                            | p*) | 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.             | p*) |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                             | 1   | a. Tidak kompeten.                                                                              | 1   |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                            | 2   | b. Kurang kompeten.                                                                             | 2   |
| c. Sesuai.                                                                                                                                   | 3   | c. Kompeten.                                                                                    | 3   |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                            | 4   | d. Sangat kompeten.                                                                             | 4   |
| 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                             |     | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. |     |
| a. Tak 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 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

94

Tanggal Survei : 16 APRIL 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

95

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 12 April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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



96

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 9 April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 24 April 2014

Jam Survei :

☐ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 ☒ WIRUSAHA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

|                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.             | P*) |
| a. Tidak kompeten.                                                                              | 1   |
| b. Kurang kompeten.                                                                             | 2   |
| c. Kompeten.                                                                                    | 3   |
| d. Sangat kompeten.                                                                             | 4   |
| 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. |     |
| a. Tidak sopan dan ramah.                                                                       | 1   |
| b. Kurang sopan dan ramah.                                                                      | 2   |
| c. Sopan dan ramah.                                                                             | 3   |
| d. Sangat sopan dan ramah.                                                                      | 4   |
| 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.                            |     |
| a. Buruk.                                                                                       | 1   |
| b. Cukup.                                                                                       | 2   |
| c. Baik.                                                                                        | 3   |
| d. Sangat baik.                                                                                 | 4   |
| 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.                    |     |
| a. Tidak ada.                                                                                   | 1   |
| b. Ada tetapi tidak berfungsi.                                                                  | 2   |
| c. Berfungsi kurang maksimal.                                                                   | 3   |
| d. Dikelola dengan baik.                                                                        | 4   |



98

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

Tanggal Survei : 09 April 2024

Jam Survei :

☐ 08.00 - 13.00\*

☒ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

# KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

33

Tanggal Survei : 29 April 2024

Jam Survei :

☐ 08.00 - 13.00\*

☒ 13.00 - 17.00\*

## I. PROFIL

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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|                                                                                                                                              |     |                                                                                                 |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.                                            | P*) | 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.             | P*) |
| a. Tidak sesuai.                                                                                                                             | 1   | a. Tidak kompeten.                                                                              | 1   |
| b. Kurang sesuai.                                                                                                                            | 2   | b. Kurang kompeten.                                                                             | 2   |
| c. Sesuai.                                                                                                                                   | 3   | c. Kompeten.                                                                                    | 3   |
| d. Sangat sesuai.                                                                                                                            | 4   | d. Sangat kompeten.                                                                             | 4   |
| 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.                                                             |     | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. |     |
| a. Tak 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 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

100

Tanggal Survei : 17 April 2024

Jam Survei :

☒ 08.00 - 13.00\*

☐ 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 : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat  
Penanggulangan Bencana Alam

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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