



SEMESTER I 2024

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

DAFTAR ISI

DAFT	'AR ISI11
BAB	
PEND	AHULUAN 1
1.1	Latar Belakang1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat2
1.3	Maksud dan Tujuan2
BAB	II
PENG	SUMPULAN DATA SKM4
2.1	To be a productive for the parties of the parties o
2.2	1
2.3	
2.4	
2.5	Penentuan Jumlah Responden 6
BAB I	II
HASII	PENGOLAHAN DATA SKM 7
3.1	Jumlah Responden SKM7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)8
BAB I	V
ANAL	ISIS HASIL SKM 10
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan1
4.2	Rencana Tindak Lanjut10
4.3	Tren Nilai SKM11
BAB V	
KESIN	IPULAN 13
LAMP	IRAN 13
1.	Kuesioner14
2.	Hasil Pengolahan Data15
3.	Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM19
4	Lanoran Hasil Tindak Laniut SKM Pada Periode Sebelumnya

BABI

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:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- 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;
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

- 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 disebarkan 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.
- Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 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

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024

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%
578		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%
		WIRAUSAHA	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 :

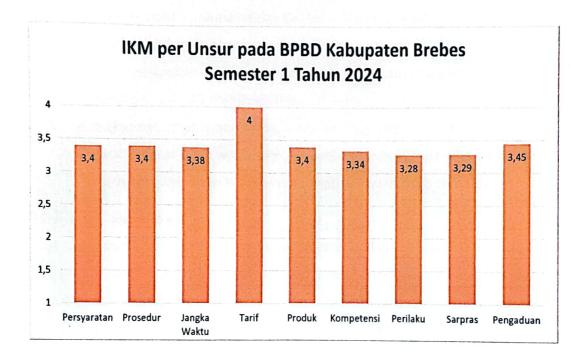
Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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	С	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,352	76,61-88,30	В	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	Α	Sangat Baik

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,4	3,4	3,38	4	3,4	3,34	3,28	3,29	3,45
Kategori	В	В	В	A	В	В	В	В	В
IKM Unit Layanan				85	,09 (Bai	k)			

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:

- Perilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 3,28. Selanjutnya sarana pra sarana yang mendapatkan nilai 3,29 adalah nilai terendah kedua.
- 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 pelayan 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:

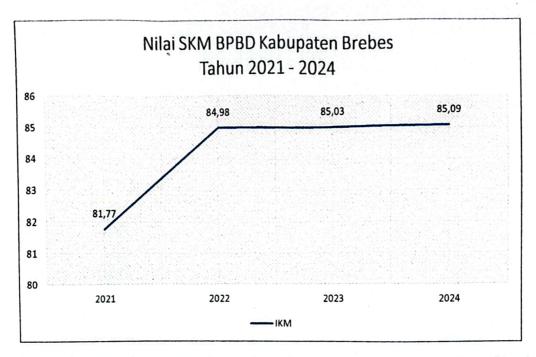
	Prioritas		ktu	Penanggung			
No.			TW I	TW	TW	TW IV	Jawab
1	Perilaku	Memberikan pengarahan dan bimbingan terkait (Attitude (Sikap), Ability (Kemampuan), Attention (Perhatian), Appearance (Penampilan),					•••

	п	v	n	,	
2	H	Ú		ı	
Ħ	в	9	è	ı	
9	а	и	r)		

		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, /3 Juni 2024

Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana Daerah
AN KACABARATEN Brebes

F. NUSHY MANSUR, M.Sc

NIP. 19641123 199503 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PADA BADAN PENANGO	EPUASAN MASYARAKAT (SKM) GULANGAN BENCANA DAERAH PATEN BREBES
Tanggal Survei :	08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	L PROFIL
Jenis Kelamin : L P	Usin : tahun
Pendidikan : SD SMP SMP	MA
	DLRI SWASTA WIRAUSAHA
	and the second second second
LAINNYA(sebuth	
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Adminis	istrasi dan Penanganan Darurat an Bencana Alam
Bagairnana pendapat sandara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Tidak sesuai. Kurang sesuai. Sesuai. Sangat sesuai.	P*) 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudura perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. 2 c. Sopan dan ramah. 3 3
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Tidak cepat. Kurang cepat.	d. Sangat sopan dan ramah. 4 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas
c. Cepat. d. Sangat cepat.	4 sarana dan prasarana.
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. Sangat mahal. Cukup mahal. Murah. Gratis.	1 b. Cukup. 3 3 4 2 5 5 5 5 5 5 5 5 5
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesualan produk pelayunan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.	a. Figura aux. D. Ada Ietapi tidak berfungsi, c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.

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				Nilai Per L	Jnsur Pela	yanan			
Responden	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

Nomor Urut				Nilai Per U	nsur Pelay	anan			
Responden	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

Nomor Urut	Nilai Per Unsur Pelayanan									
Responden	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	
087	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
089	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
THE PARTY OF THE P	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
090	. 4	4	3	4	4	4	4	3	3	
091	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
092	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
093		4	4	4	4	4	3	3	4	
094	4.	4	4	4	4	4	3	3	3	
095	-		a manufacture and	4	4	3	3	3	4	
096	4	4	3	4	4	4	4	0	4	
097	4	4		4	4	4	4	3	3	
098	4	4	4			3	4	3	3	
099	4	4	4	4	4	4		3	4	
100	4	3	3	4	4	-	4			
nl Nilai Per Unsur	340	340	338	400	340	334	328	329	34	
NRR Per Unsur= nl Nilai Per Unsur : Jml kuesionir yang terisi	3,4	3,4	3,38	4	3,4	3,34	3,28	3,29	3,4	
NRR tertimbang per unsur= NRR Per Unsur X 0.11 *)	0,37	0,37	0,37	0,44	0,37	0,37	0,36	0,36	0,3	

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

Rehangeling Jawab

Kepala Pelalagna

W MUSHY MANSUR, M.Sc.

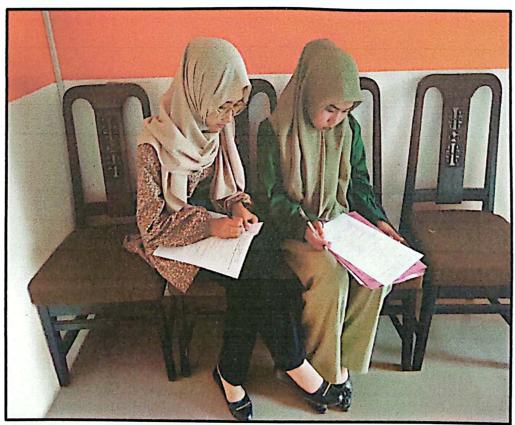
NIP. 19641 1931995031001

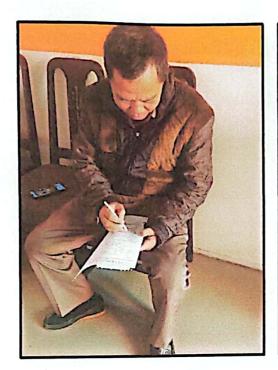
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes Tahun 2024

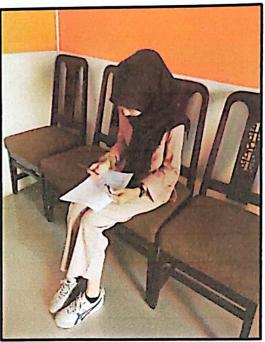
NILAI IKM	Nama Pelayanan : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penanggulangan Bencana				
And the second lines have been assessed to the first free from the second		RE	SPONDEN		
	JUMLAH	:	100 Orang		
	JENIS KELAMIN	:	Laki-Laki = 46 Orang Perempuan = 54 Orang		
85,09	PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SMA = 46 Orang D3 = 0 Orang S1 = 52 Orang S2 = 2 Orang		

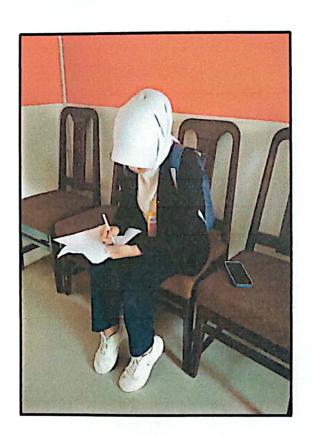
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)











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

BABI

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 Penangulangan 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

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

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

		Program/		Wa	ktu		Penanggung
No	Prioritas Unsur	Kegiatan	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	Jawab
1	Sarana Prasarana	Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana	٧	٧	٧	٧	
2	Kompetensi Pelaksana	Melaksanakan Pengembangan Kompetensi SDM	-		٧		
3	Perilaku	Memberikan pengarahan dan bimbingan terkait (Attitude (Sikap), Ability (Kemampuan), Attention (Perhatian), Appearance (Penampilan), Accountability (Tanggung Jawab), Action (Tindakan).			٧	٧	

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	BPBD KAB BREBS BUT THE THAT A CONTROL OF THE PROPERTY OF THE	

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2024

2	Melaksanakan Pengembangan Kompetensi SDM	Sudah	Melaksanakan kegiatan Peningkatan Kapasitas SDM dalam rangka untuk mengembangkan kompentensi pelaksana pelayanan di BPBD Kabupaten Brebes. Link: https://drive.google.com/file/d/ 14X2SBCpfUlwSssCsG4UHMWzt RWkkLrz9/view?usp=drive_link	-
3	Memberikan pengarahan dan bimbingan terkait (Attitude (Sikap), Ability (Kemampuan), Attention (Perhatian), Appearance (Penampilan), Accountability (Tanggung Jawab), Action (Tindakan).	Sudah	Rapat internal dalam rangka Evaluasi Kinerja dan memberikan pengarahan dan bimbingan bagi pelaksana pelayanan terkait BERAKHLAK Link: https://drive.google.com/file/d/17rthiR0eGuXTcW16qxJBkeCuFj WRA9a8/view?usp=drive link	<u>-</u>

BAB IV

KESIMPULAN

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

- 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%)
- 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.
- 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, /3 Juni 2024

Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah

deaten Brebes

Pembina Utama Muda

NIP. 19641123 199503 1 001

Tanggal Survei :	Mary 1	sy		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PI	ROFIL		
Jenis Kelamin:	□\'L	P				Usia: AA tahun
Pendidikan :	SD	SMP	☐ SMA	 S1	S2	☐ \$3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penanga Sencana Alam	nan Darura	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 	P*)
a. Tidak sesuai.	
	1
b. Kurang sesuai.	3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
K. Mudah	1 2 3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
& Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	1
Biaya/tarif dalam pelayanan.	١.
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
ç. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	1

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	1 2 3 4
ç. Kompeten.	3
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.	3 4
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
c. Baik.	3
X Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	Maria P
penanganan pengaduan pengguna layanan.	ŀ
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
CDikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: (Lh 264)	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin : L VP	Usia : tahun
Pendidikan : SD SM	P SMA SI S2 S3
Pekerjaan : PNS T	I POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
	nan Administrasi dan Penanganan Darurat nanggulangan Bencana Alam
H DENDAL	AT DECOMBEN TENTANO DEL AVANAN

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
© Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
6) Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	77.77
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
© Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
(f) 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.	1 2 3 4
6) Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei: 18 Marck		08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*	
, , ,	. PRO	FIL	
Jenis Kelamin: L P		Usia : tahun	
Pendidikan : SD SMP SMP	IA [S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI POI	LRI [SWASTA WIRAUSAHA	
LAINNYA(sebutk			
		an Penanganan Darurat	
	NDEN	TENTANG PELAYANAN aban masyarakat/responden)	
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Tidak sesuai. Kurang sesuai. Sesuai. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4	 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. 6 Kompeten. d. Sangat kompeten. 	P*) 1 2 3 4
Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c) Mudah d. Sangat mudah B. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c) Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c) Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. Baik. d. Sangat baik.	1 2 3 4
 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. Sangat mahal. Cukup mahal. Murah. Gratis. 	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. © Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		G. Dikviota deligati baik.	

1

2

4

a. Tidak sesuai.

b. Kurang sesuai.

6.)Sesuai. d. Sangat sesuai.

Tanggal Survei: 22 Ma Het 2014	☐ 08.00 -13.00 ◆ Jam Survei : ☐ 13.00 - 17.00 ◆
	I. PROFIL
Jenis Kelamin : DL P	Usia: 38 tahun
	SMA SI S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
and the contract of the contra	n Administrasi dan Penanganan Darurat nggulangan Bencana Alam
	RESPONDEN TENTANG PELAYANAN e huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	18
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	1 2 3 4
X' Kompeten.	3
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	1
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	
keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	2 3 4
b. Kurang sopan dan ramah.	2
y. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan raman.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
c. Baik.	3
Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
A Dikelola dengan baik.	4

5

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

Tanggal Survei :	19 /y	ly		Jam Su	rvel :	13.00 - 17.00*
			I. PF	OFIL		
Jenis Kelamin:	☑ L	P				Usia :4.7 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	SI	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penangana encana Alam	an Darura	
	** *	PNDADAT	DECDONDI	EN TENTANO	DELAV	ANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	_
a. Sangat mahal.	2 3 4
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	3
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.	1 2 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	1 2 3 4
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
Sopan dan ramah.	3 4
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana. a. Buruk	,
	1
b. Cukup. c. Baik.	3
	3
X Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	١.
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	10/14	pe		Jam Su	rvei :	\(\sigma_{08,00} -13.00*\) \(\begin{array}{cccccccccccccccccccccccccccccccccccc
			I. PI	ROFIL		
Jenis Kelamin :	\square L	P				Usia : 3.8 tahun
			SMA	The Street Control of	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penangan encana Alam	an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	
& Sesuai.	3
d Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3 4
	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	3 4
c. Murah.	3
Mr Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	71
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	The state of
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	1 2 3 4
c. Kompeten.	3
Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	100
keramahan.	l p
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2 3 4
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	100
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2 3 4
c. Baik.	3
★ Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	5/4/2	Y		J	am Survei :	08.00 -13.00*	
			I. PI	ROFIL			
Jenis Kelamin:	L	Up				Usia: 50 tahun	
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	□ /sı	S	2 S3	
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWA	STA W	TRAUSAHA	
	LAIN	NYA	(sebutkan)				
Jenis Layanan ya	ng diterima		Administras ggulangan B			rat	
	II, I	PENDAPAT	RESPOND	EN TENI	ANG PELA	YANAN	
	(Lingkari kode	e huruf sesuai j	awaban ma	syarakat/respo	onden)	
Bagaimana pen						apat saudara tentang kom- uan petugas dalam pelayanan.	P*)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
of. 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.	3 4
x. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Tidak kompeten.	P*)		
		b. Kurang kompeten.	3 4
		c. Kompeten.	3
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.	3		
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 3 4		
& Baik.	3		
d Sangat baik.	4		
9. Bagaimana pendapat saudara tentang			
penanganan pengaduan pengguna layanan.			
a. Tidak ada.	1		
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	1 2 3 4		
c. Berfungsi kurang maksimal.	3		
Dikelola dengan baik.	4		

Tanggal Survei: 5/4/	20 24	Jam Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
	I. PF	ROFIL	
Jenis Kelamin : L	□ _P		Usia: 39 tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	S 1	S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIR	AUSAHA
LAIN	NYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras Penananggulangan B	i dan Penanganan Darura encana Alam	t
11 1	PENDAPAT RESPOND	EN TENTANG PELAV	ANAN

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

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	- /
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
A Kompeten.	3
d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	41 <u>-</u>
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	
b. Kurang sopan dan ramah.	3 4
	2
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
Dikelola dengan baik.	1
G = 27	

Tanggal Survei: 2/2/20	Jam Surv	08.00 -13.00* vei :
	L PROFIL	
Jenis Kelamin : L	YP	Usia: 40 tahun
Pendidikan : SD	SMP 🗌 SMA 🗹 SI	S2 S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI SWASTA	WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)	
	Layanan Administrasi dan Penanganan Penananggulangan Bencana Alam	n Darurat
II. PENI	DAPAT RESPONDEN TENTANG	PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian		
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		
a. Tidak sesuai.	1	
b. Kurang sesuai.	2	
E) Sesuai.	1 2 3 4	
d. Sangat sesuai.	4	
Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini.		
a. Tak mudah	1	
b. Kurang mudah	2	
6) Mudah	1 2 3 4	
d. Sangat mudah	4	
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		
a. Tidak cepat.	1	
b. Kurang cepat.	1 2 3 4	
ç 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.	1 2 3 4	
(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.	3 4	
c. Sesuai.	3	
d Sangat sesuai.	4	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-/
a. Tidak kompeten.	i
b. Kurang kompeten.	2
c, Kompeten.	2 3 4
d)Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	
keramahan.	1379
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
c Baik.	3
a Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	16/2/24	Jam Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
		I. PROFIL	
Jenis Kelamin:	□r □li		Usia: Av tahun
Pendidikan :	SD	MP SMA SI S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	ni 🗌 polri 🖺 swasta 🗌 wira	AUSAHA
	LAINNYA.	(sebutkan)	
Jenis Layanan yan		yanan Administrasi dan Penanganan Darurat nananggulangan Bencana Alam	
		The second secon	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c, Sesuai.	3
Sangat sesuai.	2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	-
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	2 3 4
Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	Section 1
Biaya/tarif dalam pelayanan,	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
(a) 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.	1 2 3 4
E Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	100
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
© Kompeten.	2 3 4
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	1
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	3 4
(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 3 4
C Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

16/2/	24		, Jam S		08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
		I. PI	ROFIL		
☑ L	P				Usia: 36 tahun
SD	SMP	SMA	S1,	S2	S3
PNS	☐ TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
LAIN	NYA	(sebutkan)			
ng diterima				nan Darurat	
	L SD PNS	SD SMP PNS TNI LAINNYA	I. PF L P SD SMP SMA PNS TNI POLRI LAINNYA(sebutkan) ng diterima : Layanan Administras	I. PROFIL L P SD SMP SMA SI PNS TNI POLRI SWASTA LAINNYA(sebutkan)	I. PROFIL I. Suman in the second of t

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian		
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	
a. Tidak sesuai.	1	
b. Kurang sesuai.	2	
© Sesuai.	3 4	
d. Sangat sesuai.	4	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan		
prosedur pelayanan di unit ini.		
a. Tak mudah	1	
b. Kurang mudah	2	
@ Mudah	3	
d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan		
waktu dalam memberikan pelayanan.		
a. Tidak cepat.	1	
b. Kurang cepat.	1 2 3 4	
€ Cepat.	3	
d. Sangat cepat.	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran		
Biaya/tarif dalam pelayanan.		
a. Sangat mahal.	1	
b. Cukup mahal,	1 2 3 4	
c. Murah.	3	
(i) 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.	1 2 3 4	
e Sesuai.	3	
d. Sangat sesuai.	4	

P*)
1
2
2 3 4
4
2 3 4
2
3
7
1
1 2 3 4
3
4
1
1 2 3 4
3
4

Tanggal Survei: MarU 2	Jam Survei : 13.00 - 17.00	
	I. PROFIL	
Jenis Kelamin : 🔽 L	P Usia : tahu	n
Pendidikan : SD	SMP SMA S1 S2 S3	
Pekerjaan PNS	TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
✓ LAINI	NYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penananggulangan Bencana Alam	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
6 Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
6 Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b, Kurang cepat.	1 2 3 4
6 Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	40.0
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3
c. Murah.	3
(a) 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.	1 2 3 4
© Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	2
	1 2 3 4
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 3 4
6.)Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
E)Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b, Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
(c) Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	19/4	Eg		Jam Survei	_	08.00 -13.00*
			I. PI	ROFIL		
Jenis Kelamin :	The Property of	P	,			Usia :/ tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	USAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penanganan D Sencana Alam	Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

	P*)
	1
	2
waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.	3 4
O. D	
	1
	2
	2
	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	1005
	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
	1
	2
	3
	1 2 3 4
	17
	1
	1 2 3 4
	3
Y Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei: 2/1	Jam Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL	
Jenis Kelamin : L	k .	Usia 56 tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA SI S2	S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI SWASTA WIRA	USAHA
LAINNYA	(sebuikan)	
	ayanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penananggulangan Bencana Alam	
	DAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYA	

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
© Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3 4
€ Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	77.
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3 4
© Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	1
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c, Murah.	3
(d) Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
© Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei: 15/2/ 2024	08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin: L P	Usia : 45 tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Penanan	n Administrasi dan Penanganan Darurat nggulangan Bencana Alam
II. PENDAPAT	RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kod	e huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	1 2 3 4
Kompeten.	3
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	1200
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2 3 4
X. Sopan dan ramah.	3
d Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1
Baik.	2
	2 3 4
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

and the second second second second	The same of the sa					
Tanggal Survei :	22/3	/ 2021		Jam Sı	_	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PI	ROFIL		
Jenis Kelamin:	□ í	P				Usia: 48 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	□ sı	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penangan encana Alam	an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
₫ Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
ACGratis.	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 3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
Kompeten.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
X. Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	I a
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
X Dikelola dengan baik.	4

and the same and t		
Tanggal Survei: 2 2 1 w	n(✓ 08.00 -13.00* Jam Survei :
	I. PROFIL	
Jenis Kelamin : L	P	Usia: .52 tahun
Pendidikan : SD [SMP SMA SI	S2 S3
Pekerjaan : PNS [☐ TNI ☐ POLRI ☐ SW	ASTA WIRAUSAHA
LAINN	YA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administrasi dan Per Penananggulangan Bencana A	
	NDAPAT RESPONDEN TEN	

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
6 Sesuai.	1 2 3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
6) Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
(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.	1 2 3 4
(c) Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
© Kompeten.	1 2 3 4
d. Sangat kompeten.	4
 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. 	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2 3 4
(c) Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana, Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
© 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 3 4
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 10 Juni 2029	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	L PROFIL
Jenis Kelamin : 💟 L 🔲 P	Usia: .24 tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
	n Administrasi dan Penanganan Darurat nggulangan Bencana Alam

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	/-
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	
(E) Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2 3 4
c. Mudah	3
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	4
a. Tidak cepat.	2 3 4
b. Kurang cepat.	2
© Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	3 4
c. Murah.	3
(i). 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.	3
©Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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

KABUPA	ATEN BREBES
Tanggal Survei: 2/2/1864	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	. PROFIL
Jenis Kelamin : L P	Usia 43 tahun
Pendidikan : SD SMP SMP SM	IA USI S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI PO	LRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA(sebuik	an)
	strasi dan Penanganan Darurat n Bencana Alam
	NDEN TENTANG PELAYANAN uai jawaban masyarakat/responden)
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Tidak sesuai. Kurang sesuai.	P*) 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. C. Kompeten. 3.

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b, Kurang sesuai.	2
(c.) Sesuai.	1 2 3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	11
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
© Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3 4
© Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
(d) Sangat sesuai.	4

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
C. Kompeten.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
C. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah,	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
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, 	1 2 3 4
c Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 5/4/264	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin : L P	Usia :
Pendidikan : SD SMP	☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : PNS TNI	☐ POLRI SWASTA ☐ WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Layanar Penanar	n Administrasi dan Penanganan Darurat nggulangan Bencana Alam
H DENIE LEATH	DECRONDENT TENTE AND DEL AWAMAN

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
⊗ Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
Cepat.	3 4
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	-
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei :	15/3/9	wy		Jam Su	ırvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PI	ROFIL		
Jenis Kelamin:	\square_{L}	P				Usia: A.6 tahun
	SD	SMP	SMA	V SI	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima			i dan Penangana encana Alam	an Darurat	
	17. 15	DAIDADAT	DECDONDA	AL THENT A NO	DELAVA	NIARI

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
XSesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
★ Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	ini
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	1.0
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
Dr Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	T.S.
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c. Kompeten.	2 3 4
★ 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.	1 2 3 4
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
c. Baik.	3
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.	1 2 3 4
Dikelola dengan baik.	4

22

			The second second second second second
Tanggal Survei: 19/4)2024	Jam Survei :	08.00 -13.00*
	I. PI	ROFIL	
Jenis Kelamin : L	□ r		Usia:tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	S1 S2	S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIRA	AUSAHA
LAIN	NYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras Penananggulangan B		
		EN TENTANG PELAYA awaban masyarakat/respond	

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

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	- /
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
Kompeten.	2 3 4
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.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2 3 4
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 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 22 Marct 2024 Jam Survei: 13.00 - 17.00*	
I. PROFIL	
Jenis Kelamin : 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 Penananggulangan Bencana Alam	
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)	
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian p* 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom- p*	$\overline{}$

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
ç. Sesuai.	3 4
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah	1
The state of the s	2
b. Kurang mudah	1 2 3 4
c. Mudah	1
Sangat mudah	-
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	170
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1 2 3 4
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	3
X. Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	- 15
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei: 2/2/2	sy	08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PI	ROFIL
Jenis Kelamin : L	P	Usia : 50 tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIRAUSAHA
LAIN	NYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras Penananggulangan B	si dan Penanganan Darurat Bencana Alam

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3
Sesuai.	3
d. Šangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
X Mudah	3 4
d` Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
o∕ Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	No.
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
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 3 4
c. Sesuai.	3
X Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei :	April.	902g		Jam Su	rvei :	U8.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PI	ROFIL		
Jenis Kelamin :	L	WP.				Usia Sc tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penangana encana Alam	an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. 33 XSangat sesuai. 2 Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)	
b. Kurang sesuai. c. Sesuai. Sangat sesuai. 2 Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.	persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		
c. Sesuai. Sangat sesuai. 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.		-	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.		2	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.		3	
prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.	Sangat sesuai.	4	
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sesuai.			
b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sesuai.	The state of the s		
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.	a. Tak mudah	1	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.	b. Kurang mudah	2	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.	c. Mudah	3	
waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sesuai.	Sangat mudah	4	
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sesuai.			
b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. c. Sesuai.	waktu dalam memberikan pelayanan.		
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c Sesuai. 3	a. Tidak cepat.	1	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c Sesuai. 3	b. Kurang cepat.	2	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c Sesuai. 3	c. Cepat.	3	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c Sesuai. 3		4	
Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c/ Sesuai. 3	X .		
Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c/ Sesuai. 3	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran		
b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c Sesuai.			
b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c Sesuai.	a. Sangat mahal.	1	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c/ Sesuai. 3		2	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c/ Sesuai. 3		3	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. 2 Sesuai. 3	Gratis.	4	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c Sesuai. 3	Z		
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. Sesuai. 3			
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c Sesuai. 3			
b. Kurang sesuai. 2 Sesuai. 3			
b. Kurang sesuai. 2 Sesuai. 3		1	
of Sesuai.		2	
d Concet comei		3	
u. Sangat sesuai.	d. Sangat sesuai.	4	

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

Tanggal Survei: 19/4	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin: L	Usia :tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
✓ LAINN	A(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima	Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penananggulangan Bencana Alam
2.20.20.20	NDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN gkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
Mudah	3
d. Sangat mudah	1
u. Sangat mudan	-
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	7-1
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
Gratis.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	1 2 3 4
Sangat sesuai.	4
V	7

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

Tanggal Survei :	/2	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PRO	
Jenis Kelamin :	Tr	Usia : 38 tahun
Pendidikan :	SD SMP SMA	S1 S2 S3
Pekerjaan :	PNS TNI POLRI	SWASTA WIRAUSAHA
X	LAINNYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang dite	erima : Layanan Administrasi d Penananggulangan Ber	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	674
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
c. Mudah	3
∜ Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	1 2 3 4
★ Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	1 2 3 4
X 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.	1 2 3 4
X Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
Kompeten.	1 2 3 4
d Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	7.7
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. Baik. d. Sangat baik.	1 2 3 4
Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

w		as
---	--	----

Tanggal Survei: 22/3	12624	Jam Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*	
	I. Pl	ROFIL		
Jenis Kelamin : L	P		Usia : 50 tahun	
Pendidikan : SD	SMP SMA	S1 S2 SWASTA WIRA	S3	
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIRA	USAHA	
LAI	NNYA(sebutkan)			
Jenis Layanan yang diterima	a : Layanan Administras Penananggulangan E			

II, PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	1 2 3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
g. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
C. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
z. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	
b. Kurang kompeten.	1
c. Kompeten.	2
Sangat kompeten.	1 2 3 4
di Sangai kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	-
keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
 Kurang sopan dan ramah. 	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	5000
penanganan pengaduan pengguna layanan.	1
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
c. Berfungsi kurang maksimal.	1 2 3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

			and the tenter to be a series			-
Tanggal Survei :	5/4		Jam S	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*	
		,	I. PROFIL			
Jenis Kelamin:	L	□YP			Usia :39. tahun	
Pendidikan :	SD	SMP SMP	IA 🗹 SI	S2	S 3	
Pekerjaan :	PNS	TNI PO	LRI SWAST	A WIR	AUSAHA	
	LAIN	NYA(sebut	kan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		strasi dan Penanga an Bencana Alam		t ,	
	11 1	DENDADAT DECD	NDEN TENTAN	CDELAV	ANAN	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
6) Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
© Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c) Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
© 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 3 4
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
© Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
6) Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	10/4			Jam S	urvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PI	ROFIL		
Jenis Kelamin:	L	P	,			Usia: 39. tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penangar sencana Alam	nan Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	l.
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudaha	n
prosedur pelayanan di unit ini.	17 . 1
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3
C. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	2.00
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2 3
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	3 4
c. Murah.	3
A. Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	-
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	7
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c. Kompeten.	2 3 4
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 3 4
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 3 4
o. Baik.	3
d. Sangat baik,	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	1 2 3 4
g. Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 2-2	- 2024	Jam Survei :	08.00 -13.00*
	I. PF	ROFIL	
Jenis Kelamin : L	P		Usia:
Pendidikan : SD	SMP SMA	S 1	☐ S3
Pekerjaan : PNS	TNI DOLRI	SWASTA W	RAUSAHA
LAIN	NYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras Penananggulangan B		rat
** 1	DENIDADAT DECDONDI	ENTEREDANC DELA	VANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
g. Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
d. Gratis.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2 3 4
E. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	100

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c. Kompeten.	2 3 4
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 3 4
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.	1 2 3 4
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. 	1 2 3 4
9/ Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

the facility of the baseline of the same o	
Tanggal Survei: $92/g/s$	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin : L	Usia :4.8. tahun
Pendidikan : SD	MP SMA USI S2 S3
Pekerjaan : PNS	NI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA.	(sebutkan)
	anan Administrasi dan Penanganan Darurat ananggulangan Bencana Alam
II PEND	PAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
C. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
g. Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c/Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan,	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
Sesuai	3
d. Sangat sesuai.	4
u. Sangat sesual.	

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

Tanggal Survei :	2/2	hy		Jam Su	_	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PR	OFIL		
Jenis Kelamin:	L	Up				Usia: 42 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima			i dan Penangar Jencana Alam	an Darurat	:

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c. Kompeten.	3 4
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.	1 2 3 4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. Buruk.	1
b. Çukup.	3
e. Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	1
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	2
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Appendix of the contract of th			the state of the s
Tanggal Survei: 16-2 -	24	Jam Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
	I. PROF	FIL	
Jenis Kelamin : 🕡 L	P		Usia:49 tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	√S1	S3
Pekerjaan : VPNS	TNI POLRI	SWASTA WIRA	USAHA
LAIN	NYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administrasi da Penananggulangan Benc		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)
a. Tidak sesuai.	
b. Kurang sesuai.	1
A Sesuai.	2
d. Sangat sesuai.	3 4
u. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
Ø. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c) Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	1
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
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.	1 2 3 4
© Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)
a. Tidak kompeten.	. 1
b, Kurang kompeten.	2 3 4
(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
6. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	2 3 4
 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. C Baik. d. Sangat baik. 	1 2 3 4
Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
© Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

					Company of the Compan	Continues and the state of the
Tanggal Survei :	12-4	-2o 2y	/	Jam Su	urvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PF	ROFIL		
Jenis Kelamin:	L	P				Usia 10 tahun
Pendidikan :	SD	☐ SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	∠ LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penangan encana Alam	an Darura	
	II P	ENDAPAT	RESPONDI	EN TENTANO	PELAY	ANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
'X' Mudah	1 2 3 4
d Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
d Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	THE STATE OF THE S
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	
b, Kurang kompeten.	1
Kompeten.	2
d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana. a. Buruk	
	1
b. Cukup. c. Baik.	2
2k Sangat baik.	1 2 3 4
a Sangat bank.	1
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	1 2 3 4
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 15	-3 -24	Jam Survei	: 13.00 - 17.00*
		I. PROFIL	
Jenis Kelamin :	L Up		Usia :tahun
Pendidikan :	SD SMP	SMA SI	S2 S3
Pekerjaan :	PNS TNI	POLRI SWASTA	WIRAUSAHA
P		(sebutkan)	,
Jenis Layanan yang di		Administrasi dan Penanganan D ggulangan Bencana Alam	arurat

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
≪ Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
X Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2 3 4
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.	1 2 3 4
Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	2000
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
	3
d. Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei: Marck	roy	Jam Surve	i: 13.00 - 17.00*
		I. PROFIL	
Jenis Kelamin: L	$ \checkmark $ P	,	Usia:tahun
Pendidikan : SD	SMP S	MA SI	S2 S3
Pekerjaan : PNS	TNI P	olri swasta [WIRAUSAHA
LAIN	JNYA(sebi	tkan)	
Jenis Layanan yang diterima	the state of the s	istrasi dan Penanganan gan Bencana Alam	Darurat

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
X. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
Mudah	2 3 4
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
Cepat.	2 3 4
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
ç. Murah.	2 3 4
Cratis.	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.	1 2 3
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	2
Kompeten.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
K Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
b. Cukup. b√Baik.	3
d. Sangat baik.	1
d. Sangat baik.	1
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	١,
a. Tidak ada.	1 2 3 4
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
c, Berfungsi kurang maksimal.	3
⚠ Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 29 3	/ey	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. Pl	ROFIL
Jenis Kelamin : L	$ abla_{P}$	Usia :
Pendidikan : SD	SMP SMA	Su Swasta wirausaha
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIRAUSAHA
LAIN	NYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras Penananggulangan E	
	DAID A DATE DECROAID	ENTERTANC DEL AVANAN

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
✓ Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
X. Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b, Kurang cepat.	1 2 3 4
& 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.	1 2 3 4
CGratis.	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.	1 2 3 4
The state of the s	

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

39

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

Tanggal Survei :	April	zny		Jam Su	rvei :	08.00 -13.00*
			I. PF	ROFIL		
Jenis Kelamin:	$\square \ell$	P		,		Usia: 53 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	□ sı	S2	☐ \$3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	wi	RAUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima	•	Administrasi ggulangan B	dan Penangan encana Alam	an Darur	at
	11 D	ENDADAT	DECDONDE	EN TENTANG	PELAY	ANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	- /
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
Sangat sesuai	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2 3 4
c. Cepat.	3
a. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	Te l
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	1 2 3 4
X 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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei :	Fcb 2024		Jam Sui	rvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
		I. PRO	OFIL		
Jenis Kelamin :	L P				Usia: 48 tahun
Pendidikan :	SD SMP	☐ SMA	☑ SI	S2	S3
Pekerjaan : 🔽	PNS TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	USAHA
	LAINNYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yang d		Administrasi o ggulangan Be	dan Penangana ncana Alam	n Darurat	
	to make to the	nand evints			

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3
X. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
Cepat.	3
d\ Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1 2 3 4
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	3
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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
X Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei: April 2024	08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*
I. PRO	DFIL
Jenis Kelamin : L LP	Usia : tahun
Pendidikan : SD SMP SMA	S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI	SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi d Penananggulangan Ber	
II. PENDAPAT RESPONDEN (Lingkari kode huruf sesuai jaw	

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
6 Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
6)Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3 4
©)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 4
Gratis.	4
 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Tidak sesuai. 	1 2 3 4
b. Kurang sesuai.	2
© Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei :	Apil	204	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
			I. PROFIL
Jenis Kelamin:	L	ďρ	Usia:
Pendidikan :	SD	SMP	
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)
Jenis Layanan yan	g diterima		n Administrasi dan Penanganan Darurat nggulangan Bencana Alam
			F RESPONDEN TENTANG PELAYANAN le huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)
		Linghair Kou	o natus occur jamacan macyatanae tosponeen,

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
Sesuai.	3 4
d.\Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	l l
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3 4
Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3
≪ 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.	1 2 3 4
y. 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.	1 2 3 4
√ Sangat sesuai.	4

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	1 2 3 4
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 3 4
x. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
%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
Berfungsi kurang maksimal.	1 2 3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	2/3/20	(Jam Sur		08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PR	OFIL		
Jenis Kelamin:	L	P				Usia:tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	☑ sı	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima		n Administras nggulangan B	i dan Penangan encana Alam	an Darura	t
	11. 1	PENDAPAT	RESPOND	EN TENTANO	PELAY	ANAN

. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	- /
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	
& Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	١.
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
. Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b, Kurang cepat.	3 4
Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	1.
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	3
c. Murah.	3
Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 .
a. Tidak sesuai.]
b. Kurang sesuai.	3
c. Sesuai.	3
X Sangat sesuai.	1 4

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Tidak kompeten. Kurang kompeten. Kompeten. A Sangat kompeten.	P*) 1 2 3 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 3 4
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		
ØRBaik.	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		
DK Dikelola dengan baik.	4		

Tanggal Survei :	March	eory	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
			I. PROFIL
Jenis Kelamin:	L	∇P	Usia : tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA SI S2 S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)
Jenis Layanan ya	ng diterima		n Administrasi dan Penanganan Darurat nggulangan Bencana Alam
	II P	FNDAPAT	responden tentang pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)	
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	
a. Tidak sesuai.	1	
b. Kurang sesuai. Sesuai.		
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan		
prosedur pelayanan di unit ini.		
a. Tak mudah	1	
b. Kurang mudah	2	
Mudah .	3 4	
d. Sangat mudah	4	
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan		
waktu dalam memberikan pelayanan.		
a. Tidak cepat.	1	
b. Kurang cepat.	3 4	
Cepat.		
d. Sangat cepat.	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran		
Biaya/tarif dalam pelayanan.	١.	
a. Sangat mahal.	1	
b. Cukup mahal.	3 4	
c. Murah.	3	
X. 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.	3 4	
≯Sesuai.	3	
d. Sangat sesuai.	- 4	

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

45

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

Tanggal Survei : An low	Jam Survei :	08.00 -13.00*
	I. PROFIL	
Jenis Kelamin : \(\subseteq L \)	P	Usia: 52 tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA SI ST	32 S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI SWASTA W	VIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)	
	ayanan Administrasi dan Penanganan Dart enananggulangan Bencana Alam	urat
II, PENI	APAT RESPONDEN TENTANG PELA	YANAN

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

P*)
- /
1
2
3 4
4
1
2
3 4
4
1
2 3 4
3
4
1
2
3
4

Tanggal Survei : Marek	08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin : 🔽 L	Usia : tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAIN	NYA(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penananggulangan Bencana Alam
	The state of the s

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
(3 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
© Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	2 3 4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
()Baik.	3
d. Sangat baik.	2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	-
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2 3 4
() Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4



Tanggal Survei :	Ft 20	yΨ		Jam Su	rvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PI	ROFIL		
Jenis Kelamin:		P				Usia : Ll. tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	s1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima		Administrasi ggulangan B	i dan Penangana encana Alam	an Darurat	<u>t</u>

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
C. Sesuai.	
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
C. Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
d. Gratis.	4
5 D	
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 3 4
C. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	3 4
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
& Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2 3 4
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.	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
d/Dikelola dengan baik.	4

48

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

Tanggal Survei :	Feb o	202Y		Jam Su	vei :	08.00 -13.00*
			I. PR	OFIL		
Jenis Kelamin:	L	P				Usia: 53 tahun
Pendidikan :	SD	☐ SMP	SMA	S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ang diterima	The second secon		i dan Penangan Bencana Alam	an Darura	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 	P*)
a. Tidak sesuai.	
b. Kurang sesuai.	1
Sesuai.	2
d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	The State of
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
y. Cepat.	1 2 3 4
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal,	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
Cratis.	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.	1 2 3 4
x Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
Kompeten.	2 3 4
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.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
€. Baik.	3
d Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	e e e e e e e e e e e e e e e e e e e
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	3 4
E. Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	Pri /	✓ 08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PI	ROFIL
Jenis Kelamin:	L OF	Usia :
Pendidikan :	SD SMP SMA	□ S1 □ S2 □ S3
Pekerjaan :	PNS TNI POLRI	SWASTA WIRAUSAHA
] LAINNYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang di	iterima : Layanan Administras Penananggulangan E	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-/
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
Sesuai.	1 2 3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
≰ Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
d_Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	1 61
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	2
Kompeten.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
✓. 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 3 4
æ. 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 3 4
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	:	15/3			Jam Su	rvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
				I. PF	ROFIL		
Jenis Kelamin	:	L	P				Usia:
Pendidikan	:	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan	:	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
		LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan	yan	g diterima			i dan Penangar Bencana Alam	nan Darurat	i.

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

P*)
1
1
3
3 4
]
1
2
1 2 3 4
4
1
1
1 2 3 4
3
4
1 .
1
2
3 4
4
1
1 2 3
3
4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	2
v. Kompeten.	1 2 3 4
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	700
keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	1 2 3 4
e. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	١.
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
. Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	3 4
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: APril	202Y	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
		I. PROFIL
Jenis Kelamin: L	Up	Usia:
Pendidikan : SD	SMP	SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS	TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAI	NNYA	(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterim		n Administrasi dan Penanganan Darurat nggulangan Bencana Alam
		DUCKONDEN STREET AND DEL ANAMAN

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
ch Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	١,
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	1 2 3 4
yd. 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.	1 2 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
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 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
or Baik.	3
d Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	10
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	1 2 3 4
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei : Feb 2004	Jam Survei : 13.00 - 17.00*	
	I. PROFIL	
Jenis Kelamin : L P	Usia: 52. tahun	
Pendidikan : SD SP	IP SMA S1 S2 S3 I POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
Pekerjaan : PNS T	I POLRI SWASTA WIRAUSAHA	
LAINNYA	(sebutkan)	
	nan Administrasi dan Penanganan Darurat nanggulangan Bencana Alam	
H DENDA	AT DECRONDEN TENTANC DEL AVANAN	

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	,
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	
⊗Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
C Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1 2 3 4
b. Kurang cepat.	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
At. 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.	1 2 3 4
& Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	- /
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
Kompeten.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	100
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	1 2 3 4
. Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	Febru	024		Jam S	[Z urvei :	08.00 -13.00*
			I. PF	ROFIL		
Jenis Kelamin:	L	UP				Usia :
Pendidikan :			SMA		S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	wir/	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penanga Bencana Alam	nan Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai. Sesuai.	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
≫ Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
.c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	-
Biaya/tarif dalam pelayanan.	1.3
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	200
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
Sesuai.	3
	1
d. Sangat sesuai.	1 7

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten.	
b. Kurang kompeten.	I
	2
Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
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. 	1 2 3 4
. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	١.
a. Buruk.	1
b. Cukup.	3
≈ Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	3
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: Ap	nī 2024	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
		I. PROFIL
Jenis Kelamin : L	1 p	Usia
Pendidikan : SI	o SMP	SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PN	IS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
☑ L	AINNYA	(sebutkan)
Jenis Layanan yang diteri		Administrasi dan Penanganan Darurat nggulangan Bencana Alam

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

	P*)
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
b. Kurang sesuai. 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
profit Colored Andrews and profit	1
	2
Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
The state of the s	
V-P Age Manufacture ★ Control of	1
	1 2 3 4
Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
	1
	3 4
	3
	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
a. Tidak sesuai.	7
b. Kurang sesuai.	3
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2 3 4
Message Market M	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.	1 2 3 4
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
o∕Baik.	3
Ad. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
Berfungsi kurang maksimal.	3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: Martoc	२०५	Jam Survei :	13.00 - 17.00*
	I.	PROFIL	
Jenis Kelamin: L	□P		Usia : tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	S1 S2	S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLI	u swasta wii	RAUSAHA
LAIN	NYA(sebutka	1)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administr Penananggulangan	asi dan Penanganan Darura Bencana Alam	ut

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)	
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	-	
a. Tidak sesuai.	1	
b. Kurang sesuai.	1 2 %	
c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		
		2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan
prosedur pelayanan di unit ini.	1	
a. Tak mudah	1	
b. Kurang mudah	2	
c. Mudah	2 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.	23	
d. Sangat cepat.	4	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran		
Biaya/tarif dalam pelayanan.		
a. Sangat mahal.	1	
b. Cukup mahal.	3	
c. Murah.	3	
d. Gratis.	^	
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.	X	
d. Sangat sesuai.	4	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten.	
b. Kurang kompeten.	1
c. Kompeten.	2
d. Sangat kompeten.	14
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.	X
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
c. Baik.	A
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	2 3
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	X

Tanggal Survei: 19/4	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin : L	Usia : A Ctahun
Pendidikan : SD	SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAIN	NYA(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penananggulangan Bencana Alam

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
K. Sesuai.	1 2 3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
% Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
(o. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
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,	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

P*)
1 2 3 4
2
3
4
1
1 2 3 4
3
4
1
1 2 3
3
4
1
2 3
3
4

•	1
J)
	/
	/

Tanggal Survei: 16/2 / 2014	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin: L L	Usia: tahun
Pendidikan : SD SM	P SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TN	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
, ,	nan Administrasi dan Penanganan Darurat nanggulangan Bencana Alam

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

b. Kurang sesuai. c. Sesuai. 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah 2. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. 4. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	P*)
b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai. 2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah Y. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. Y. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah Y. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. Y. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	2
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah Y. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. Y. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	4
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah Y. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. Y. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. J. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	2
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. J. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. J. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. Y. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	*
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	3
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	4
Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	-
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	2
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	4
produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
1 77	1
b. Kurang sesuai.	2 3 4
≪ Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2 3 4
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.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. Buruk.	1
b. Cukup.	2
& Baik.	1 2 3 4
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	-
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
dk Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	s/ ₄			Jam Surve	ei :	08.00 -13.00*	
			I. PF	OFIL			
Jenis Kelamin:	L	P				Usia : tahun	
Pendidikan :	SD	☐ SMP	SMA	S1	S2	S3	
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA [WIRA	USAHA	
	LAIN	NYA	(sebutkan)				
Jenis Layanan yar	ng diterima		Administrasi ggulangan B		Darurat		
	пр	ENDAPAT	RESPONDI	EN TENTANG P	PELAYAI	NAN	

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
-C Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3 4
™ Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3
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 4
CGratis.	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 kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	3 4
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.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
& Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
★ Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

	MIDOTAL	TEN DRIDES
Tanggal Survei : \6/2		Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PI	ROFIL
Jenis Kelamin: L	P	Usia : 3.1 tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIRAUSAHA
LAINN	NYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras Penananggulangan B	si dan Penanganan Darurat Bencana Alam
		EN TENTANG PELAYANAN
(L	ingkari kode huruf sesuai j	awaban masyarakat/responden)
Bagaimana pendapat saudara persyaratan pelayanan dengan		6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom- netensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	1 2 3 4
d Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3 4
c. Mudah	3
X Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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



Tanggal Survei: よみ て3	08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin: L P	Usia : tahun
Pendidikan : SD SMF	SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
	an Administrasi dan Penanganan Darurat anggulangan Bencana Alam
W DEND I D	TO DECOMPOSE THE AND DELLAYANAN

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
Mudah .	3
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3 4
Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	17
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei : 16/2	Jam Survei : 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
LA	NNYA(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterim	a : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penananggulangan Bencana Alam

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
a. 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.	1 2 3 4
X.Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c/Kompeten.	1 2 3 4
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 3 4
o√Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 5 4 20	siy	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL	
Jenis Kelamin : L	□ p	Usia : H tahun
	SMP SMA SI	The state of the s
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI SW	VASTA WIRAUSAHA
☑ LAIN	NYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administrasi dan Per Penananggulangan Bencana A	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
ç. Sesuai.	3 4
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	2 3 4
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	7,27
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
X Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
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 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten.	
b. Kurang kompeten.	1
⊗ Kompeten.	2
d. Sangat kompeten.	2 3 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 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
⊗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
Berfungsi kurang maksimal.	2 3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

		the state of the s	the same of the sa
Tanggal Survei : 16-2	- 2624	08,00 -13,00* Jam Survei : 13,00 - 17,00*	
	I. P	ROFIL	
Jenis Kelamin : L	₽	Usia : 45 tahun	
Pendidikan : SD	SMP SMA	S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIRAUSAHA	
LAI	NNYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterim	a : Layanan Administra: Penananggulangan I	si dan Penanganan Darurat Bencana Alam	
		DRI TERPEARIO DEL ANARIARI	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a Tidak sesuai	
a libert brown.	1
b. Kurang sesuai.	3
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3 4
c. Mudah	3
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1 2 3 4
b. Kurang cepat.	2
ç. Cepat.	3
A Sangat cepat.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
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.	1 2 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	_
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
. Kompeten.	3 4
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.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a Buruk	1
b. Cukup.	2 3 4
g-Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
@3Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	1-4,24	Jam S	08.00 -13.00* Survei : 13.00 - 17.00*	
		I. PROFIL		
Jenis Kelamin : 🔀	L DP		Usia : Lahun	
Pendidikan :	SD SMP	SMA 🔀 S1	S2 S3	
Pekerjaan :	PNS X TNI	POLRI SWAST	A WIRAUSAHA	
	LAINNYA	(sebutkan)		
Jenis Layanan yang d		Administrasi dan Penanga ggulangan Bencana Alam		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
Mudah	3
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	Par
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
Tr. 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 3 4
A. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1
a. Tidak kompeten.	1 2 3 4
b. Kurang kompeten.	2
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.	1 2 3 4
X. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk	-
b. Cukup.	1
S Baik.	1 2 3 4
d Sangat baik.	3
u. Sangat vaik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei : Mary / M	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin: L L	Usia: 36. tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
	an Administrasi dan Penanganan Darurat anggulangan Bencana Alam
	T RESPONDEN TENTANG PELAYANAN de huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	3
c. Kompeten.	3
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 3 4
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	3
c. Baik.	3
Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	١.
a. Tidak ada.	3
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

		the second secon
Tanggal Survei: 5-3-	Jam Survei :	08.00 -13.00*
	I. PROFIL	
Jenis Kelamin : L	₽	Usia: 52 tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA S1 S2	☐ S3
Pekerjaan : PNS	☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIR	AUSAHA
LAINN	IYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administrasi dan Penanganan Darura Penananggulangan Bencana Alam	t
	ENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAY. ingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/respond	

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	
Xc. Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	1.3
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
⊘ Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
Murah.	1 2 3 4
d. Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	١,
a. Tidak sesuai.	1 2 3 4
b. Kurang sesuai.	2
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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

			and the second second			the same of the sa
Tanggal Survei :	Maru	204		Jam Su	rvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
		1,7,7		A.F.		
			I. PR	OFIL		
Jenis Kelamin:	L	Up				Usia: 32 Tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	SI	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	ıg diterima		n Administrasi nggulangan Be		an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
Sesuai.	3
à Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	14.0
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
✓ Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
CMurah.	1 2 3 4
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.	3 4
c\Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1 2 3 4
b. Kurang kompeten.	2
Kompeten.	3
d Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	1
keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
 b. Kurang sopan dan ramah. 	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	100
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
c. Baik.	3
Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	-
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2 3
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei : FU WM		08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*	
1	I. PRO	FIL	
Jenis Kelamin : L P		Usia :3.4 tahun	
	. F		
Pendidikan : SD SMP SMP SM	IA L	S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI PO	lri [SWASTA WIRAUSAHA	
LAINNYA(sebuti	kan)		
		D. D. Dominat	
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Admini Penananggulanga			
		TENTANG PELAYANAN	
(Lingkari kode huruf se	suai jaw	aban masyarakat/responden)	
		C Paralimana mandanat saudara tantang kam	
 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 	P*)	Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/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	₹ Sangat kompeten.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
prosedur pelayanan di unit ini.		dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	
a. Tak mudah	1	keramahan.	
b. Kurang mudah	2	a. Tidak sopan dan ramah.	1
Mudah	3	b. Kurang sopan dan ramah.	2
d. Sangat mudah	4	c. Sopan dan ramah.	3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan			
waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
a. Tidak cepat.	1	sarana dan prasarana.	1
b. Kurang cepat.	2 3	a. Buruk. b. Cukup.	2
c. Cepat.	4	c. Baik.	3
8. Sangat cepat.		d. Sangat baik.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran			
Biaya/tarif dalam pelayanan.		9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
a. Sangat mahal.	1	penanganan pengaduan pengguna layanan.	1
b. Cukup mahal.	2 3	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
c. Murah.	4	c. Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Gratis.		d Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian		A STATE OF THE STA	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam			
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai.	1		
b. Kurang sesuai.	2		
Sesuai.	3		

d. Sangat sesuai.

- Carl

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
ત્રું. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	1
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	- 8
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3 4
c. Cepat.	3
V. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	3
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.	1 2 3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	1 2 3 4
c. Kompeten.	3
પ્ર 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 3 4
c. Sopan dan ramah.	3
& Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	3 4
c. Baik.	3
L 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.	1 2 3 4
Dikelola dengan baik.	4

	the second secon	the state of the s
Tanggal Survei: Februan	2014 Jam Survei :	08.00 -13.00*
	I. PROFIL	
Jenis Kelamin : L	} ⁄	Usia:
Pendidikan : SD	SMP SMA S1 S2	S3
 ,		AUSAHA
☐ LAINNYA	(sebutkan)	
	Layanan Administrasi dan Penanganan Darura Penananggulangan Bencana Alam	t
II, PENI	DAPAT RESPONDEN TENTANG PELAY	ANAN
(Lingle	kari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/respond	len)

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
♥ Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3
Mudah Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
K. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
G Murah.	3 4
⚠ 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 3 4
c. Sesuai.	3
A Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei :	J Nar	a roy		Jam Su	[rvei : [08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PF	ROFIL		
Jenis Kelamin:	☑ L	P				Usia: 39 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	 ✓ sı	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR.	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima		n Administras nggulangan B		an Darurat	*
	IT D	ENDADAT	DECDOND	EN TENTANO	DELAV	ANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai.	
	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
✓ Sangat sesuai.	4

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	2
c. Kompeten.	3 4
x/. 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 3 4
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
c. Baik,	3
🗴 Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
K Dikelola dengan baik.	4

KABUT	AIL	N DREDES	
Tanggal Survei : April Louf		08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*	
1	. PRO	4.4	
Jenis Kelamin : L P		Usia: 39 tahun	
Pendidikan : SD SMP SM	[S1	
	-		
Pekerjaan : PNS TNI PO	LRI _	SWASTA WIRAUSAHA	
LAINNYA(sebuth	an)		
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Adminis	strasi d	an Penanganan Darurat	
Penananggulanga			
H DENDARAT DECO	AIDEA	TENTE AND DEL AVANAN	
		TENTANG PELAYANAN aban masyarakat/responden)	
(Emgran rode hard) ses	dai jaw	aoan masyarakas respondeny	
 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 	P*)	Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang sesuai.	1	b. Kurang kompeten.	
c. Sesuai.	3	c. Kompeten.	2 3
A Sangat sesuai.	4	Sangat kompeten.	4
Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	-
prosedur pelayanan di unit ini.		dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	1 1
a. Tak mudah	1	keramahan.	
b. Kurang mudah	2	a. Tidak sopan dan ramah.	1
c. Mudah	3	b. Kurang sopan dan ramah.	
Sangat mudah	4	c. Sopan dan ramah.	3
2 Dessimon and and an American Laurence		d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		9. December and and souders testing by the	
a. Tidak cepat.	1	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
b. Kurang cepat.	2	sarana dan prasarana. a. Buruk.	1
c. Cepat.	3	b. Cukup.	2
8. Sangat cepat.	4	c. Baik.	3
	وعريط	Sangat baik.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran			
Biaya/tarif dalam pelayanan.		Bagaimana pendapat saudara tentang	
a. Sangat mahal.	1	penanganan pengaduan pengguna layanan.	
b. Cukup mahal.	2	a. Tidak ada.	1
c. Murah.	3	b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
X Gratis.	4	c. Berfungsi kurang maksimal. Dikelola dengan baik.	3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian		T. Sincola dongan bank.	'
produk pelayanan antara yang tercantum dalam			
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai.	1		
b. Kurang sesuai.	2		
ç. Sesuai.	3		
Sangat sesuai.	4		

						the state of the s
Tanggal Survei :	mar	et 2024		Jam Su	rvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PF	ROFIL		
Jenis Kelamin:	L	□P				Usia:
Pendidikan :	SD	SMP	☐ SMA	₩ SI	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima	The state of the s		i dan Penangan encana Alam	an Darura	it ·
	II. I	PENDAPAT	RESPOND	EN TENTANO	F PELAY	ANAN
		Lingkari kode	huruf sesuai j	awaban masyara	kat/respond	den)

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	1.
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	1 2 3 4
A. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudaha	n
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3 4
c. Mudah	3
A Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3 4
c. Cepat.	3
X Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	3 4
& 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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
≥ Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten.	
	1
b. Kurang kompeten. Kompeten.	2
d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	
keramahan.	4
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2
≪ Sopan dan ramah.	1 2 3 4
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	١,
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
X Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	١,
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

74

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

Tanggal Survei: 2/, / 2	જ્ય	Jam Survei :	08.00 -13.00*] 13.00 - 17.00*
	I. P	ROFIL	
Jenis Kelamin : L	P		Usia : tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	S1 S2	☐ S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIRA	USAHA
LAI	NNYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterim	a : Layanan Administras Penananggulangan B	i dan Penanganan Darurat encana Alam	
••	DELIN I DI II DECROSIO		lea.

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
Sesuai.	1 2 3 4
d. Šangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
⊘ Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
x 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.	2 3 4
A. 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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
2. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
Kompeten.	2 3 4
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
	١.
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	3
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
%Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4
d. Dikelola dengan baik.	7

Tanggal Survei :	April .	rery		Jam Su	_	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PR	ROFIL		
Jenis Kelamin:	1 L	P				Usia : 54 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	V SI	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		Administrasi ggulangan B	i dan Penangana encana Alam	an Darurat	
						20.20

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
♦ Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3 4
Ø Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
(b) Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
(f) 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.	1 2 3 4
c, Sesuai.	2
Sangat sesuai.	1
w. Sangat sesual.	4

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	
b. Kurang kompeten.	1
	2
c. Kompeten. Sangat kompeten.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	١,
b. Kurang sopan dan ramah.	2
c. Sopan dan ramah.	1 2 3 4
Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
c. Baik.	3
Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
c Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

KABUPATEN BREBES	
Tanggal Survei: Jam Survei:	3.00 -13.00* 3.00 - 17.00*
I. PROFIL	
Jenis Kelamin : L P Usia	:31 tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2	S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSA	на
LAINNYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penananggulangan Bencana Alam	
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	1
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)	
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian p* 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian p*	dara tentang kom- P*)

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	- /
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
c. Mudah	3
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	1 2 3 4
Xd. Gratis.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
A Sangat sesuai.	4
77	1

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

Tanggal Survei :	April	lay	08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*
			I. PROFIL
Jenis Kelamin:	☑ L	P	Usia: 18. tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA USI S2 S3
Pekerjaan :			POLRI SWASTA WIRAUSAHA
	LAIN	INYA	(sebutkan)
Jenis Layanan ya	ng diterima		n Administrasi dan Penanganan Darurat nggulangan Bencana Alam

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

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

Tanggal Survei : /b /2 /2014 Jam Survei : 13.00 - 17.00*	
I. PROFIL	
Jenis Kelamin : L L Ur 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 Penananggulangan Bencana Alam	
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
(Lingkari koda huruf camai jawahan masyarakat/responden)	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	- /
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	
c. Sesuai.	3 4
X Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	. 0
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2 3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	1 2 3 4
∜ Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
	1 2 3 4
b. Kurang sesuai. c. Sesuai.	3
** ** *********************************	1
My Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei :	22/1/	lroy	Jam Su	rvei :	08.00 -13.00*
	/		ROFIL		
Jenis Kelamin:	☑ L	P			Usia : 50 tahun
Pendidikan :	SD	SMP SMA TNI POLRI	S1	✓ S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima	: Layanan Administras Penananggulangan B		an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	3 4
★ 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.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
Ø. Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
dXDikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 2/2 / W	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin: L P	Usia: 30 tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA SI S2 S3 POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Pekerjaan : PNS TNI	☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
	an Administrasi dan Penanganan Darurat anggulangan Bencana Alam
II DEND ID I	T DECEMBER TO THE ANG PER AND

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	my m
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
★ Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
★ Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3 4
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	3 4
c. Murah.	3
d Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	12-
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

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

81

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

Tanggal Survei :	16/2,	row		Jam Su	rvel :	08.00 -13.00*
		/	I. PR	OFIL		
Jenis Kelamin:	L	□¥r				Usia 29 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	wi.	RAUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima		Administrasi ggulangan B		an Darur	at

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a Tidak sesuai.	
	1
b. Kurang sesuai.	3 4
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2 3 4
Mudah .	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
y. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
CGratis.	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 3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c. Kompeten.	1 2 3 4
Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	14
keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	3
c. Baik.	3
Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	19/14	Jam S	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
		I. PROFIL		
Jenis Kelamin : L	otin P			Usia: 45 tahun
Pendidikan : S	SMP	SMA SI	S2	☐ S3
Pekerjaan : P	NS TNI	POLRI SWAST	A WIR	AUSAHA
<u>г</u> г	AINNYA	sebutkan)		
Jenis Layanan yang diter	The second secon	ministrasi dan Penanga langan Bencana Alam		
	II. PENDAPAT RI	SPONDEN TENTAN	G PELAY	ANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
★Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3 4
c. Mudah	3
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3 4
Sangat cepat.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	H.
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	3 4
M. Gratis.	4
X G. Marie	,
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.	3
c. Sesuai.	3
d Sangat sesuai.	4

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

and the second s			Of the College
- 10i 2/ lov		08.00 -13.00*	
Tanggal Survei: $2/n/w$		13.00 - 17.00*	
	I. PR	OFIL	
Jenis Kelamin: L P		Usia: tahun	
Pendidikan : SD SMP SMP	ſΑ	√ S1	
Pekerjaan : PNS TNI PO	LRI	SWASTA WIRAUSAHA	
LAINNYA(sebuti	kan)		
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Admini Penananggulanga		dan Penanganan Darurat	
		N TENTANG PELAYANAN waban masyarakat/responden)	
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang sesuai.	1 2	b. Kurang kompeten.	2
c. Sesuai.	3	c/Kompeten.	3
d. Sangat sesuai.	4	d. Sangat kompeten.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
prosedur pelayanan di unit ini.	1	dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tak mudah	1 2	a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang mudah g. Mudah	3	b. Kurang sopan dan ramah.	2
d. Sangat mudah	4	g. Sopan dan ramah.	3
		d. Sangat sopan dan ramah.	4
 Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 		8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	-
a. Tidak cepat.	1	sarana dan prasarana.	
b. Kurang cepat.	2	a. Buruk.	1
c. Cepat.	3	b. Cukup.	2
d. Sangat cepat.	4	g. Baik. d. Sangat baik.	3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran		O. Desciment and and saudara tantana	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	1	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Sangat mahal.	1 2	a. Tidak ada.	1
b. Cukup mahal. c. Murah.	3	b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
d. Gratis.	4	g. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	No. of Co.	d. Director configure	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam			
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1		
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai.	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai.	4		

Tanggal Survei: 29 3 24	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin : L P	Usia :.30. tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA SI S2 S3 POLRI SWASTA WIRAUSAHA
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Penanan	Administrasi dan Penanganan Darurat ggulangan Bencana Alam
II, PENDAPAT	RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
g. Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
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.	May 1
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2 3 4
g. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
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.	1 2 3
g. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
g. Kompeten.	1 2 3 4
/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 3 4
g. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
o. 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
g. Berfungsi kurang maksimal.	2 3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 27/3/14		Jam Survei : 13.00 - 17.00*	
	I. PRO	FIL	
Jenis Kelamin : P		Usia:52 tahun	
Pendidikan : SD SMP SMP SM	1A [X S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI PO	LRI [SWASTA WIRAUSAHA	
LAINNYA(sebuti	kan)		
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Admini Penananggulanga			
		I TENTANG PELAYANAN aban masyarakat/responden)	
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	P*)
a. Tidak sesuai.	1	a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang sesuai.	2	b. Kurang kompeten. Kompeten.	2 3
d. Sangat sesuai.	3 4	a Sangat kompeten.	4
Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. Baik. d. Sangat baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. Gratis.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. 7:Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Tidak sesuai. Kurang sesuai. Sesuai. Sangat sesuai. 	1 2 3 4		

					and the second	and the same of the same of the same of
Tanggal Survei :	19/4			Jam Su	urvei :	08.00 -13.00*
	/		I. PI	ROFIL		
Jenis Kelamin:	☑ L	P				Usia: A9 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	✓ S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	USAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penangan Sencana Alam	an Darurat	
				EN TENTANO awaban masyara		

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	
6.)Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
©.)Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
(c) Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	No.
Biaya/tarif dalam pelayanan.	175
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
ç. Murah.	1 2 3 4
d. Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	17117
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2 3
(c.) Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	1 2 3 4
(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.	1 2 3 4
6. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
E.)Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
© Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	15/3			Jam Sur	_	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*	
			I. PR	OFIL			
Jenis Kelamin:	☑ L	P				Usia:tahun	
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	SI SWASTA	S2	S3	
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR/	AUSAHA	
	LAIN	NYA	(sebutkan)				
Jenis Layanan ya	ng diterima			dan Penangana encana Alam	n Darurat		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

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

Tanggal Survei : \6/2/3	૦૦ થા	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PI	ROFIL
Jenis Kelamin : L	(P	Usia :
Pendidikan : SD	SMP SMA	☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIRAUSAHA
LAIN	NYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras Penananggulangan B	
17.17	ENDADAT DECDOND	ENTENTANC DEL AVANAN

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

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-/
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
Le. Kompeten.	1 2 3 4
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	10.50
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2 3 4
e. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	TV 19
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
o Baik.	2 3 4
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	r.
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

89

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

Tanggal Survei: 22/3/2024	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin: L L	Usia: 39. tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	SMA S1 S2 S3 POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
	Administrasi dan Penanganan Darurat ggulangan Bencana Alam

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
va. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c./Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3
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.	1 2 3 4
√ Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

P*) 1 2 3 4
1 2 3 4
2 3 4
3 4
4
1
3
3
4
1
1 2 3 4
3
4
1
2
1 2 3 4
4

				CHARLEST AND ADDRESS OF THE PARTY OF THE PAR	CONTRACTOR OF THE	
Tanggal Survei :	5/4/20	4	Jam Survei : 13.00 - 17.00*			and a second
			I. PI	ROFIL		
Jenis Kelamin	V L	P				Usia 42. tahun
Pendidikan	: SD	SMP	SMA	☐ SI	S2	S3
Pekerjaan	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ing diterima		n Administras nggulangan B	i dan Penangar encana Alam	an Darura	t
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)						
	,	THIRKALL KOO	e natut sesuat j	awaban masyara	Kautespolic	iony

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
✓ Sesuai.	1 2 3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
★ Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	- 15
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
R. 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.	1 2 3 4
sk Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
a. Tidak sesuai.	2 3 4
b. Kurang sesuai.	2
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei :	April 2	бЩ		Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
			I. PF	ROFIL		
Jenis Kelamin:	L	√ P				Usia : tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	✓ sı	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	wii	RAUSAHA
	✓ LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima			i dan Penangar encana Alam	nan Darura	ut
	17 0	ENDADAT	DECDOND	ENI TENTE AND	ODELAN	ANIANI

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
d Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
c. Mudah	3
(I) Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2 3 4
© Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
(d) Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c. Kompeten.	2 3 4
(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.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
© Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	<u> </u>
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
© Berfungsi kurang maksimal.	2 3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	<i>>/</i> 4			Jam Su		08.00 -13.00*
	,		I. PF	ROFIL		
Jenis Kelamin :	L	P				Usia: 45 tahun
Pendidikan : [SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan : [PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
[LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yang	diterima			i dan Penangan encana Alam	an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai.	
	1 2 3 4
b. Kurang sesuai.	2
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
The state of the S	1
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
X. 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.	1 2 3 4
Sesuai.	3
	3

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

Tanggal Survei: 11 April 2	024	Jam Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
	1. P)	ROFIL	
Jenis Kelamin : L	✓P		Usia : 3.6 tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	∨ S1	2 S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA W	/IRAUSAHA
✓ LAIN	INYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras Penananggulangan E	si dan Penanganan Dara Bencana Alam	urat

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	1 2 3 4
① Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
(1) Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
(d) Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	W.S.L.
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c. Kompeten.	1 2 3 4
Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	
keramahan.	82
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	1 2 3 4
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana. a. Buruk.	1
	2
b. Cukup.	3
© Baik.	2 3 4
d. Sangat baik.	7
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	Try
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
© Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

	and the second second		The second secon
Tanggal Survei: 16 APRIL	² 024	Jam Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
	I. PI	ROFIL	
Jenis Kelamin: 🗸 L	P		Usia: 3.8 tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	✓ S1	☐ S3
Pekerjaan : V PNS	TNI POLRI	SWASTA WIRA	USAHA
LAIN	NYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras: Penananggulangan B		
		EN TENTANG PELAYA awaban masyarakat/responde	2

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3
c. Mudah	3
(Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	1
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
(d) Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
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 3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	9
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c. Kompeten.	3 4
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 3 4
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a Burnk	1
b. Cukup.	2
© Baik.	2 3 4
d. Sangat baik.	1
u. Sangat baik,	7
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
(d) Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 12 April 2024				✓ 08.00 -13.00* Jam Survei : ☐ 13.00 - 17.00*			
			I. PR	OFIL			
Jenis Kelamin :	լ	✓ P				Usia :2. 4 tahun	
Pendidikan :	SD	☐ SMP	✓ SMA	S1	S2	S 3	
Pekerjaan : [PNS	TNI	POLRI	✓ SWASTA	WIF	AUSAHA	
[LAINN	VYA	(sebutkan)				
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penananggulangan Bencana Alam							
		ns (n) n) m	n ronovni	SAL TERRITA NO	DDT 43/	ANTANT	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
c. Sesuai.	3
	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	1 2 3 4
(d) Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	and a
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
(d) Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	-
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
(f) 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 3 4
c. Sesuai.	3
(d) Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei: 9 April	Wzy	Jam S	08.00 -13.00° orvei :	
		I. PROFIL	-0	
Jenis Kelamin : 🗸 L	P		Usia : tahu	ın
Pendidikan : SD	SMP V	MA S1	S2 S3	
Pekerjaan : PNS	TNI F	OLRI SWASTA	WIRAUSAHA	
LAIN	NYA(seb	(kan)		
Jenis Layanan yang diterima		istrasi dan Penangar an Bencana Alam	an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
d)Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
c. Mudah	3
(d) Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
(c) Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
(d) Sangat sesuai.	4

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

						the state of the s
	Tanggal Survei: 24 April	1 20 W		Jam S	urvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
•			I. PROI	FIL		
	Jenis Kelamin : 🔲 L	P				Usia :
	Pendidikan : SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
	Pekerjaan : PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYAAYV	(sebutkan)			
	Jenis Layanan yang diterima			i dan Penangan Bencana Alam	an Darura	at
					nr 137137	4.57

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
c. Sesuai.	3
€ Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3
c. Mudah	3
@ Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	1
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
© Cepat.	2 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.	1 2 3 4
(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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
(d) Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2 3 4
c. Kompeten.	3
② 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 3 4
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	3 4
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.	3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Surve	si: Og Apr	il 2024		Jam Su	rvei :	08.00 -13.00*	
			I. P	ROFIL			
Jenis Kelamii	n : 🔽 L	P				Usia:32 tahun	
Pendidikan	: SD	SMP	SMA	✓ S1	S2	S3	
Pekerjaan	: PNS	TNI	POLRI	SWASTA	wi	RAUSAHA	
	✓ LAI	NNYA	(sebutkan)				
Jenis Layanan	yang diterim			si dan Penangana Bencana Alam	n Darur	at	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 	P*
a. Tidak sesuai.	
	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
(d) Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	١.
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3 4
(b) Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
① Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	Comp.
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a, Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
(d) Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	1
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2 3 4
c. Sesuai.	3
(1) Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
c. Kompeten.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
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.	1 2 3 4
© 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
© Berfungsi kurang maksimal.	2 3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 29 April	avzy	☐ 08.00 -13.00* Jam Survei : ☐ 13.00 - 17.00*
	ı. PF	ROFIL
Jenis Kelamin : L	✓P	Usia : 2.7. tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	✓ S1
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIRAUSAHA
LAIN	NYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras Penananggulangan E	i dan Penanganan Darurat Bencana Alam
voins 2aj anim. Jung unvinna	Penananggulangan E	Bencana Alam

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
(d) Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
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.	3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
(d) Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	1
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2 3 4
c. Sesuai.	3
(d) Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-/-
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
©)Kompeten.	1 2 3 4
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. 	3 4
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 3 4
© 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
6) Berfungsi kurang maksimal.	3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 17 April 2024	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin: L VP	Usia:3.6 tahun
Pendidikan : SD SMP	☐ SMA ☑ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Layanar Penanan	Administrasi dan Penanganan Darurat ggulangan Bencana Alam
H DENDADAT	DECRONDEN TENTANC DEL AVANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	70
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	1 2 3 4
Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
(C) Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
© Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	3
c. Murah.	3
d) Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	116
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
(d.)Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2 3 4
c. Kompeten.	3
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 3 4
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2 3 4
© 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 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4