



SEMESTER II 2024

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

DAFTAR ISI

DAFTA	AR ISI	ii
BAB I .		1
PENDA	AHULUAN	
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3	Maksud dan Tujuan	2
BAB II		4
PENGL	UMPULAN DATA SKM	4
2.1	Pelaksana SKM	4
2.2	Metode Pengumpulan Data	4
2.3	Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5	Penentuan Jumlah Responden	6
BAB II	l	7
HASIL	PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB I	V	10
ANALI	ISIS HASIL SKM	10
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	1
4.2	Rencana Tindak Lanjut	10
4.3	Tren Nilai SKM	11
BAB V	/	13
KESIN	лРULAN	13
LAMP	PIRAN	13
1.	Kuesioner	14
2.	Hasil Pengolahan Data	15
3.	Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	19
1	Lanoran Hasil Tindak Laniut SKM Pada Periode Sebelumnya	27

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 Survel 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;
- 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;
- 4. 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.

BABII

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.
- 6. 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	Juli 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus - Oktober 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November - Desember	15	
		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:

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
JENIS KELAMIN	LAKI	51	51%
	PEREMPUAN	49	49%
PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
	SLTP	0	0%
	SLTA	58	58%
	DIII	0	0%
	SI	42	42%
	S2	0	0%
PEKERJAAN	PNS	48	48%
	TNI	0	0%
	SWASTA	13	13%
	WIRAUSAHA	0	0%
property of the second	LAINNYA	39	39%

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 :

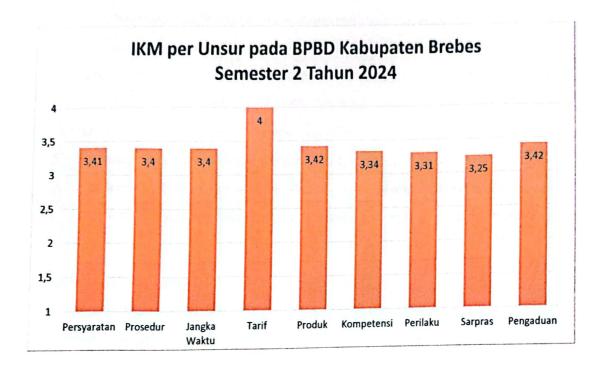
Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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	A	Sangat Baik

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
IKM per unsur	3,41	3,4	3,4	4	3,42	3,34	3,31	3,25	3,42		
Kategori	В	В	В	A	В	В	В	В	В		
IKM Unit Layanan				85	,11 (Bail	k)					

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BABIV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- Sarana pra sarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya perilaku yang mendapatkan nilai 3,31 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,34.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, Produk mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,42 serta Persyaratan dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,41.

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			Waktu			Penanggung
No.	Unsur	Program / Kegiatan	TW I	TW II	TW	TW IV	Jawab
1	Sarana Prasarana	Melakukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana dalam melaksanakan pelayanan.					***

2	Perilaku	Memberikan pengarahan dan bimbingan terkait (Attitude (Sikap), Ability (Kemampuan), Attention (Perhatian), Appearance (Penampilan), Accountability (Tanggung Jawab), Action (Tindakan).		•••
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 2022 hingga 2024 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 2 selama satu periode mulai Juli hingga Desember 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 85,11.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana, Perilaku 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, N

November 2024

Kepala Pelaksana

Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Kabupaten Brebes

IN NUSHY MANSUR, M.Sc

Pembina Utama Muda NIP. 19641123 199503 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

	NGGULA	ASAN MASYARAKAT (SKM) ANGAN BENCANA DAERAH IN BREBES	
		08,00 -13.00*	W
Tanggal Survei :		Jam Survei : [13.00 - 17.00*	
	L PRO	DFIL	
Jenis Kelamin : L P		Usia : tahun	
Jenis Kelamin : L L P			
Pendidikan : SD SMP	SMA [S1 S2 S3	
Pekerjaan : PNS TNI	TOLRI [SWASTA WIRAUSAHA	
LAINNYA	(sebutkan)		
Innie I susana vana diraciana . I susana A		des Reseauras Deguest	
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Ao Penananggi	ulangan Ber		
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesua persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanar a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai.	nnya. 1 2 3	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Tidak kompeten. Kurang kompeten. Kompeten.	P*) 1 2 3
d. Sangat sesuai.	4	d. Sangat kompeten.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmud	1	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
prosedur pelayanan di unit ini. a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	3 4	a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah.	1 2
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepata waktu dalam memberikan pelayanan.	3 4	a. Tidak sopan dan ramah.	
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepata waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat.	3 4	a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kwalitas sarana dan prasarana.	2 3
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepata waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	3 4 1 2 3 4	a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	2 3 4
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepata waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajara Biaya'tarif dalam pelayanan.	3 4 11 1 1 2 3 4 4 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik.	2 3 4
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepata waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. d. Sangat cepat. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajara Biaya'tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal.	3 4 1 1 2 3 4 4 1 2 2 1 2 2 3 4 4 1 2 2 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.	2 3 4
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepata waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajara Biaya'tarif dalam pelayanan.	3 4 11 1 2 3 4 4 11 2 3 3 4 1 1 2 3 3 1 1 2 3 1 1 1 2 3 1 1 1 2 3 1 1 1 1	a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik.	2 3 4
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepata waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajara Biaya'tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah. d. Gratis.	3 4 11 1 2 3 4 4 11 2 3 4 4	a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik. 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. a. Tidak ada.	2 3 4
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepata waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajara Biaya/tarif dalam pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal. c. Murah.	3 4 1 1 2 3 4 1 1 2 3 4 4 1 1 1 2 3 4 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah. 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik. 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.	2 3 4

2. Hasil Pengolahan Data

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDENDAN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penanggulangan Bencana

Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah

ALAMAT

: Jalan Jenderal Sudirman No. 165 Brebes

: Telp/Fax (0283) 672872 - (0283) 671203

Nomor Urut				Nilai Per U	nsur Pelay	/anan			
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	4	4	4	4	3	3	3	3	3
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	3	3
005	3	3	3	4	3	3	3	3	4
006	3	3	3	4	4	4	4	4	3
007	4	4	4	4	3	3	3	3	4
800	3	3	3	4	4	3	3	3	3
009	4	4	4	4	3	3	3	3	3
010	4	4	4	4	4	4	4	3	3
011	4	4	4	4	3	3	3	4	3
012	4	4	4	4	3	3	3	3	3
013	4	4	4	4	3	3	3	3	3
014	3	3	3	4	3	3	3	3	4
015	4	4	4	4	4	4	4	4	4
016	3	3	3	4	3	3	3	3	3
017	3	3	3	4	3	3	3	3	3
018	4	3	4	4	3	4	4	4	4
019	4	3	4	4	3	4	4	4	4
020	3	3	3	4	4	4	4	4	4
021	4	4	4	4	4	3	4	4	4
022	4	4	4	4	4	4	4	4	4
023	4	4	4	4	4	3	3	3	3
024	3	3	3	4	4	3	3	3	3
025	3	3	3	4	4	3	3	3	3
026	4	4	4	4	4	4	4	3	4
027	4	4	4	4	4	4	4	3	4

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

Nomor Urut	Nilal Per Unsur Pelayanan									
Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
068	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
069	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
070	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
071	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
072	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
073	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
074	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
075	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
076	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
077	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
078	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
079	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
080	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
081	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
082	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
083	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
084	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
085	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
086	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
087	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
088	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
089	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
090	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
091	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
092	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
093	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
094	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
095	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
096	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
097	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
098	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
099	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
ml Nilai Per Unsur	341	340	340	400	342	334	331	325	342	
IRR Per Unsur= Jml lilai Per Unsur : Jml uesionir yang terisi	3,41	3,4	3,4	4	3,42	3,34	3,31	3,25	3,42	

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024

NRR tertimbang per unsur= NRR Per Unsur X 0.11 *)	0,38	0,37	0,37	0,44	0,38	0,37	0,36	0,36	0,38
IKM Unit Pelayanan :	= 85,11 **	^k)							

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, 18 November 2024

Kepala Pelaksana

HENDSHYMANSUR, M.Sc NIE, 196411231995031001

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah KABUPATEN BREBES TAHUN 2024

NILAI IKM	Nama Pelayana dan Penangana Penanggulanga	an Da		
	RESPONDEN			
	JUMLAH		100 Orang	
OF 11	JENIS KELAMIN		Laki-Laki = 51 Orang Perempuan = 49 Orang	
85,11	PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang SMP = 0 Orang SMA = 58 Orang D3 = 0 Orang S1 = 42 Orang S2 = 0 Orang	

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM semester 2 (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

















4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Semester 1 Periode Tahun 2024



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES SEMESTER 1 TAHUN 2024

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.

BABII

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penang gulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes periode Semester 1 Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024 Semester 1

No.	Unsur Pelayanan	IKM	Mutu Layanan	Predikat/ Kategori	
1.	Persyaratan	3,4	340	В	
2.	Prosedur	3,4	340	В	
3.	Waktu Pelayanan	3,38	338	В	
4.	Biaya / Tarif	ya / Tarif 4 400		Α	
5.	Produk Layanan	3,40	340	В	
6.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana 3,34		В	
7.	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana 3,28		В	
8. Sarana dan Prasarana		3,29	329	В	
9.	Penanganan Pengaduan	3,45	345	В	

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

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

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tantangan/Hambatan	
Dokumentasi Kegiatan	
Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Rapat internal dalam rangka Evaluasi Kinerja dan memberikan pengarahan dan bimbingan. Link: https://drive.google.com/file/d/ 1binV82YKII3xfba4W3w0d8QU5 24LXKpd/view?usp=drive_link
Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Sudah
Rencana Tindak Lanjut	Perilaku
N O	н

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024

Peningkatan Kualitas sarana dan prasarana aula untuk menyelenggarakan pertemuan umum atau rapat suatu organisasi
Sudah
Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana
7

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2024

PELATHAN PENINGGRAPH					
Melaksanakan kegiatan Peningkatan Kapasitas SDM dalam rangka untuk mengembangkan kompentensi pelaksana pelayanan di BPBD Kabupaten Brebes. Link: Link: https://drive.google.com/file/d/ 11FpY90NkXriBZE38gfnQYRQap BH1kP6z/view?usp=drive_link					
Sudah					
Melaksanakan Pengembangan Kompetensi SDM					
m					

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%.
- 2. Nilai SKM Semester 1 Tahun 2024 adalah 85,09 kategori "Baik" dengan jumlah responden 100 orang, sedangkan nilai SKM Semester 2 Tahun 2024 adalah 85,11 kategori "Baik" dengan jumlah responden 100. Dengan demikian nilai SKM Semester 2 Tahun 2024 mengalami peningkatan dari Semester 1 Tahun 2024, 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 bergera k lebih cepat melalui langkah-langkah strategis dan terarah.

Brebes, November 2024

Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah <u>Kabupat</u>en Brebes

> NUSHY MANSUR, M.Sc Embina Brama Muda

NIP. 19641123 199503 1 001

0

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

Tanggal Survei :	14 oht	- 202y		Jam S	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
21			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin :	□ L	P				Usia :39 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	₩ S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	V PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
Jenis Layanan ya		: Layanan	(sebutkan) Administras ulangan Ber	i dan Penangar Icana Alam	nan Darura	t

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	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.	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
(c) Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
u. Sangat sesuai.	

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
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 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
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei	:	8-1	10-24		Jam S	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
				I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin	:	Mr	P				Usia: 45 tahun
Pendidikan		SD	SMP	SMA	TV SI	S2	
Pekerjaan	:	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	RAUSAHA
		LAIN	INYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan	yan	g diterima	: Layanar Penangg	n Administras gulangan Ber	i dan Penangar ncana Alam	nan 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.	2
g. 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	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
g. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	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
of Sesuai.	2 3 4
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.	2
. Sopan dan ramah.	1 2 3 4
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a Buruk	1
b. Cukup.	3 4
9. Baik.	3
d. Sangat baik.	1
/ d. Sangat bank.	-
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	3 4
Ø Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 8 OU+ 29	Jam Survei :	08.00 -13.00*
	I. PROFIL	0
Jenis Kelamin: L P		Usia : 48 tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA S1 S2	S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WI	RAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)	
	n Administrasi dan Penanganan Darur gulangan Bencana Alam	rat

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.	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 3
6. 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
E)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
(1) 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
Ø 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.	١,
b. Kurang sopan dan ramah.	1 2 3 4
Sopan dan ramah.	2
d. Sangat sopan dan ramah.	د
	7
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
€ 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 :	16/10	1 əy		Jam :	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
		/	I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L	□ P				Usia :
Pendidikan :	SD	SMP	SMA		S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR.	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administras gulangan Ber	i dan Penangan ncana Alam	an Darura	t

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	7
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2 3 4
& Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	4000
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2 3 4
(2) Mudah	3
d. Sangat mudah	4
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
(1) 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
A Sesuai.	3
A Sesual.	

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.	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
Baik.	3
d. Sangat baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	100
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 ;	8/10-24		Jam S	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
77		I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin : Pendidikan : Pekerjaan :	L C		S1 Swasta	S2	Usia :38 tahun S3 AUSAHA
Jenis Layanan ya	ng diterima : I	(sebutkan) .ayanan Administra Penanggulangan Be	si dan Penangan encana 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.	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
€ 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.	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	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	
6 Sesuai.	3
U	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.	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
(2) 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
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	80	ktol)-er	Jam S	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	Dr.	P				Usia: tahun
Pendidikan :	SD	SMP	□ SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima		n Administras gulangan Ber	i dan Penangar Icana Alam	nan Darurat	į

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 	P*)
a. Tidak sesuai.	1
	2
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
6. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	٠,
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	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
o Sesuai.	3
G. Sangat sesuai.	4
O. Sangar sesuar.	

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
(a) 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.	3 4
c. Baik.	3
(C) 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 ;	3 Openher	ray	Jam Su	ırvei :	08.00 -13.00*
		I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin :	L DP				Usia : 12 tahun
Pendidikan :	SD SMP	SMA	[9 S1	S2	S3
Pekerjaan :	TIVIS TIVI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAINNYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yang o		n Administras gulangan Ben		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 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	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 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
() 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.	

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	١.
b. Kurang kompeten.	1 2 3 4
& Kompeten.	2
d. Sangat 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
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
Q. 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
(2) Dikelola dengan baik.	4
G 2 merora aengan aum	

Tanggal Survei :	10/- 24			Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin :	TY	Р				Usia:32 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	U SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima		n Administras gulangan Ben	i dan Penangan cana Alam	an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)
a. Tidak sesuai.	1
	2
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
(C) 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
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
(1) Sangat sesuai.	4
O sangar stouring	

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	
b. Kurang kompeten.	1 2 3 4
Kurang kompeten. Kompeten.	2
d. Sangat 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.	1
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 :	150 KE	,		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L	P SMP	TŲ SMA	□ S1	S2	Usia : 50 tahun
Pekerjaan :	TYPNS LAIN	TNI	POLRI(sebutkan)	SWASTA	WIR	AUSAHA
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administras gulangan Ben	i dan Penangan Icana Alam	an Darura	t

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				
c. Sesuai.					
6) 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				
(f) 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.					
c, Murah.	2 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				
Ø Sesuai.	2 3 4				
	_				

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

Tanggal Survei :	plio		Jan	n Survei :	08.00 -13,00*
	7110				13.00 - 17.00*
			I. PROFIL		•
Jenis Kelamin:	L	Up			Usia :38. tahun
Pendidikan ;	SD	SMP	SMA S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI SWAST	A WI	RAUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)		
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administrasi dan Penang gulangan Bencana Alam	anan Daru	rat

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 4
g) Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	١.
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.	2
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.	3 4
c. Sesuai.	3
(I) 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
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
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.	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
6)Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	1 2

Tanggal Survei :	22/10	- 2024		Jam :	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	TOL	P				Usia: 48 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	☐ SMA	□ sı	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima	The second second second	Administras gulangan Ber	i dan Penanga ncana Alam	nan Darura	t

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 4
(d) Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
ç. 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 3
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.	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
E, Kompeten.	3
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	1000
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.	1
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
c. Baik.	3
(1) 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 ;	29/6			Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L	14	200			Usia: 28 tahun
Pendidikan :		SMP	SMA	☐ S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	g diterima		n Administras gulangan Ber	i dan Penangan ncana 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.	1 2 3 4
c. Sesuai.	3
Ø 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.	
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.	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.	
6/Sesuai.	3
d. 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
6/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
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	2 3 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.	1 2 3 4
(c) Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	16 Oktobe	r 2024	Jam Survei :	08.00 -13.00*
		I. PROFIL		
Jenis Kelamin:	L DP			Usia: 48 tahun
Pendidikan :	SD SM	P SMA	S1 S2	S3
Pekerjaan :	PNS TN	POLRI	SWASTA WIR	AUSAHA
	LAINNYA	(sebutkan)		
Jenis Layanan yar		nan Administrasi dan nggulangan Bencana		at

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1
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
ç, 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.	3 4
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	<u> </u>
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.	
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	- /
a. Tidak kompeten.	1
 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
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 :	16 okube	r 2024		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	n	P				Usia :
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	□\&1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
lenis Layanan ya	ng diterima		n Administras gulangan Ber		an Darura	t

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	The same
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
(c) 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.	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
②. 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
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	J A
	4

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	
	1
b. Kurang kompeten.	2
OKompeten.	3 4
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	1 1900
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	
keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	ı
b. Kurang sopan dan ramah.	2
	3
d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a Burnk	
b. Cukup.	1 2 3 4
g/Baik.	2
d. Sangat baik.	5
U. Saligat 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
de Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	3 oht	ren	<u> </u>	Jam :	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin :	L	DA .				Usia: 53 tahun
Pendidikan :	SD	☐ SMP	SMA	S1		S3
Pekerjaan :	NS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	USAHA
	LAIN	INYA	(sebutkan)			
enis Layanan ya	ng diterima	The second secon	n Administras gulangan Ber	The state of the s	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
ç, Sesuai.	3 4
€ Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	1
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
ç. 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.	3 4
g. Cepat.	3
(d. Sangat cepat.	4
100000000000000000000000000000000000000	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	3
c Murah.	
Ø. 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
ç, Sesuai.	3
8. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	S. S. Series
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	2
c. Kompeten.	3
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.	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
Ø. 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
A. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	10/10			Jam S	Survei :	08.00 - 13.00*
1			I. PROF	IL		
Jenis Kelamin:	L	Up P				Usia:
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA		AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima	The second secon	n Administrasi gulangan Benc		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.					
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				
	3				
d. Sangat mudah	4				
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan					
waktu dalam memberikan pelayanan.					
a. Tidak cepat.	1				
b. Kurang cepat.	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.					
c. Murah.	2				
€/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				
	3				
d. Sangat sesuai.	4				

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	917
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
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	P. P. S. T.
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
& Baik.	3 4
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 :	29 Okt	ober 2024		Jam S	urvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
		1.	PROFIL			
Jenis Kelamin:	П	THE				Usia: 40 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA TYS		S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS		POLRI SV	VASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA(seb	utkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima	: Layanan Admi Penanggulanga			n 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
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
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3 4
E)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
@. 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
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei	9/10	202Y		Jam S	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*	
			I. PRO	FIL			
Jenis Kelamin	: DL	P				Usia 39 tahun	
Pendidikan	: SD	SMP	SMA	1981	S2	S3	
Pekerjaan	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA	
	LAI	VNYA	(sebutkan)				
Jenis Layanan y	ang diterima	The second secon	n Administras gulangan Ber	The second secon	an Darura	t	

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.	
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
ç. Cepat.	3
@ Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	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

1 2 3 4
1 2
1 2
1 2
1 2
2
3
4
1
1 2 3 4
3
4
1
2
1 2 3 4
4

Tanggal Survei :	holiwa	er 2024		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	UL	ПР				Usia : 50 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	□ S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	The second secon		SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima	The second secon	n Administras gulangan Ber		an Darura	t

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
€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
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
(f) Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	3
ç. 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
Ø Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	1

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
	4
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 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
	4
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

			08.00 -13.00*
Tanggal Survei : 98/10		Jam Survei :	13.00 - 17.00*
	I. PROFI	ւ	
Jenis Kelamin : L	Dr.		Usia : 28 tahun
Pendidikan : SI	and the same of th	S1 S2	
Pekerjaan : PN	S TNI POLRI	SWASTA WI	RAUSAHA
	AINNYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diteri	na : Layanan Administrasi o Penanggulangan Benca		rat
•• •	END I DAT DECRONDENT	DATE AND DESCRIPTION	TANT

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	49.4
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
(d. 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	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
Q. 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
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.	
c, Sesuai.	2 3
a. Sangat sesuai.	4
Sa. 5 a. 5	

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
	4
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.	1 2 3 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	: 30 OK	bober do	Α	Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin	FL	P				Usia: 32 tahun
Pendidikan	: SD	SMP	SMA	SI SI	S2	S3
Pekerjaan	: PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAI	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan y	ang diterima	P. 198	n Administras gulangan Ber	i dan Penangan Icana Alam	an Darura	at
	II. PE	NDAPAT R	ESPONDEN	TENTANG PI	ELAYAN	AN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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.	 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	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. a. Tidak sesuai.		TH.
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.		1
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.	20 1 December 1 and 1 an	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.		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.	g. 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.	2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
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.		
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/d Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak 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/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 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/d Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak 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.	Ø. 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.	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
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.		
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.		1
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.		2
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.		3
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.	 Sangat cepat. 	4
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.	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	-
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.		
c. Murah. 6. Gratis. 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai.		
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai.		2
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai.	The state of the s	3
produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai.	6 Gratis.	4
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai.	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
a. Tidak sesuai.	produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
State Condition of the Assessment of the Condition of the	standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
b. Kurang sesuai. 2 c. Sesuai. 3	a. Tidak sesuai.	1
c. Sesuai.	b. Kurang sesuai.	2
	c. Sesuai.	3

Sangat sesuai.

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
 Kurang kompeten. 	2 3 4
6/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
c. Sopan dan ramah.	3
(b) 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
O. 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

Tanggal Survei :	15/134			Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PROI	AL.		
Jenis Kelamin:	L	□P				Usia:
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	 √81	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	ŚWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima		n Administras gulangan Ben	i dan Penangar Icana Alam	nan Darura	at

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.	2 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 4
	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	41.0
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.	2 3
c. Murah.	3
g. 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.	
c. Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
ŋ	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten.	-
	1
b. Kurang kompeten. c. Kompeten.	2
6/ Sangat kompeten.	1 2 3 4
O. 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
q. Sopan dan ramah.	2
Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2 3
c, Baik.	3
Ø 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 :	29 ok	Hober		Jam	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L	[JP				Usia : tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	₹S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	INYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima	The same of the sa	Administras ulangan Ber	si dan Penangar ncana Alam	nan Darurat	4

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
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
(D i l l l l l l l l l l l l l l l l l l	
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	,
a. Sangat mahal.	1 2 3
b. Cukup mahal.	2
c, Murah.	3
Ø. Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3

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

Tanggal Survei: 23 OFF 2024	Jam Survei :	¥08.00 -13.00*
Talgar Surfer, CS OF 1 CG = [Jan Surver	13.00 - 17.00*
	1. PROFIL	
Jenis Kelamin : P		Usia: 39 tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA SI S2	S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIF	AUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima : Layanan A Penanggul	Administrasi dan Penanganan Darur angan Bencana Alam	at

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
(d. 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
g. 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
6) 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
@. 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.	2
(f) Sangat sesuai.	4

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	- /
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	2
€/Kompeten.	3
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
© Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana. a. Buruk	
b. Cukup.	1
O Baik	1 2 3 4
·	5
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 :	10 OK	abur 2	бy	Jam	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L	P				Usia :tahun
Pendidikan :	SD	SMP	☐ SMA	US1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima		n Administras gulangan Ber		nan Darura	ı

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
Ø 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
A 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
€J 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
g). 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
⊘ 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
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
OBaik.	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 :	7/10/	r 4		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PROI	FIL.		
Jenis Kelamin:	L	P	,			Usia: 39 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	TIPNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administras gulangan Ben	i dan Penangar cana Alam	nan Darura	1

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	2
c. Mudah	1 2 3 4
A . Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	h
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.	
c. Murah.	3
	4
g Gratis.	1
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
	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
Ø Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah.	,
b. Kurang sopan dan ramah.	1
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	2 3 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
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	180)Kt		Jam Survei	i:	08.00 -13.00*
			I. PROFIL			
Jenis Kelamin:	Tal	P				Usia: 31 tahun
Pendidikan :	SD	SMP [SMA SI] S2	S3
Pekerjaan :			POLRI SV		WIRA	USAHA
	LAIN	NYA((sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	dministrasi dan Pe ngan Bencana Al		arurat	

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
g 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
(d). Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	1
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
Ø Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	-
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah	3
Ø 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.	2 3
A. Sangat sesuai.	1
U. Tangar sesaur.	4

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

Tanggal Survei :	16 - 1	0 - 2	عمرا	Jam :	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin :	L	P				Usia : 50 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	☐ \$3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima		Administras ulangan Ber	i dan Penanga Icana Alam	nan Darura	t

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
Sangat mudah	4
B. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
Ø. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
ç, Murah.	3
d. Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c, Sesuai.	2 3 4
Sangat sesuai.	

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
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	(a) (b) (c)
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 :	28 ov	(tober 202	Y	Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
			I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin :	L	□ ′P				Usia :
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	V SI		S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	INYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima	The second secon		i dan Penangan cana Alam	an Darura	t

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
O. 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
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	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	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.	3
c. Sesuai.	3
Ø. 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	53.00
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.	2
c. Berfungsi kurang maksimal.	1 2 3 4
Ø Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	23/1	624		Jam S	urvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
	44		I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin:	∏ L	ПР				Usia: 53 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	₽ SMA	S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	ng diterima		Administras gulangan Ber		an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1
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.	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
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
c, Sesuai.	3
6. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-
a. Tidak kompeten.	1
 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.	1 2 3 4
c. Sopan dan ramah.	3
6/Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2 3 4
6)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 Survei	: 11 04	ther pos	1	Jam S	Survei :	13.00 - 17.00*
			L PROF	TL .		TO ALL HAP
Jenis Kelamin	: 🗆 L	DP				Usia : 19 tahun
Pendidikan	: SD	SMP [SMA	181	☐ S2	☐ S3
Pekerjaan	: TOPN	TNI [POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LA	INNYA	(sebutkan)	Treat in		
Jenis Layanan y	ang diterin	na : Layanan A Penanggul		dan Penangai cana Alam	nan Darura	t

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)			
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.				
a. Tidak sesuai.				
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			
6 Mudah	3 4			
d. Sangat mudah	4			
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	7-1			
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			
(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.	2			
c, Sesuai.				
Sangat sesuai.	4			

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1
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
B. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
c. Baik.	1 2 3 4
@ 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 4
Dikelola dengan baik.	4

Tanogal Survei	22 Oktober 2024			Jam Survei :		08.00 -13.00*
Tanggar our (VI)						13.00 - 17.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin :	O'L	P				Usia :
Pendidikan :	SD	☐ SMP	SMA	₹ S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
lenis Layanan yar	ng diterima		n Administras gulangan Ber		nan Darura	l de la companya de l

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
c. Sesuai.	3
Ø 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
(d). Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3
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.	3 4
OGratis.	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
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
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	To the least of
sarana dan prasarana.	i
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2 3 4
c. Baik.	3
Sangat baik.	4
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
4. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	22/10	-y		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L	The state of				Usia: 35 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	☐ SMA	181	☐ S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administras gulangan Ber	si dan Penangar ncana Alam	nan Darura	at
	II. PEN	IDAPAT R	ESPONDEN	TENTANG P	ELAYAN.	AN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

2

3

4

1

2

4

persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)
a. Tidak sesuai.	3 4
b. Kurang sesuai.	2
6. 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	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Tidak cepat. Kurang cepat.	1 2 3 4
C/Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

b. Cukup mahal.

a. Tidak sesuai.

b. Kurang sesuai.

Sesuai.
d. Sangat sesuai.

c. Murah. Gratis.

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	YZ
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.	
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
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	16 ok	ober ea	Y	Jam	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PROI	7IL		
Jenis Kelamin:	L	P	,			Usia :
Pendidikan :	SD	SMP TNI	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	USAHA
	LAIN	NYA	.(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		Administras langan Ben	i dan Penangar cana 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.	2
8. 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	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
G! 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
g. 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
	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.	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
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	15/10	9		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin ;	L	Typ.				Usia :31 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	G8WASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima		n Administras gulangan Ber	i dan Penangai ncana Alam	nan Darura	t

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
Q Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	1
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
(f) 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 3
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
Ø 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.	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 :	180KT	2024	Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
		I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:		P			Usia :54 tahun
Pendidikan :		P SMP SMA TNI POLRI	T/SI	S2	☐ S3
Pekerjaan :	TIMS	TNI POLRI	SWASTA	WIRA	USAHA
		(sebutkan)			
enis Layanan yan		ayanan Administras enanggulangan Ber		an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	188
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	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
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
	3
& Sesuai.	

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.	1
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.	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.	2
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	11 6 km	ber levy		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*	
			I. PROI	FIL			
Jenis Kelamin:	L	Qr .				Usia : Stahun	
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	□ S1	S2	S3	
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA	
	LAIN	NYA	(sebutkan)				
Jenis Layanan yan	g diterima		Administras langan Ber	i dan Penangar cana Alam	nan Darura	at	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	7
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2 3
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
€ 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.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	2
(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.	
e/Sesuai	2
d. Sangat sesuai.	4
a value	

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	3 4
ØKompeten.	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. 	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
C.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: $27/10$	leon	Jam Survei :	08,00 -13,00*
	I. PR	OFIL	
Jenis Kelamin: L	₽		Usia: 35. tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	sı s	2 S3
Pekerjaan : PNS	TNI POL	SWASTA W	TRAUSAHA
LAIN	NYA(sebutka)	
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administ Penanggulangan E		urat

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	1861
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
Ø 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
g/ 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 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
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	Lastern
Programme Anni Santonia (Santonia Santonia Santo	1
b. Kurang kompeten.	3 4
Co. Kompeten.	3
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	
keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	i
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.	1
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
&Baik.	3 4
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.	3 4
d. Dikelola dengan baik.	1

Tanggal Survei: 17/16	Jam Survei : 13.00 - 17.00*
	I. PROFIL
Jenis Kelamin : L LP	Usia: 23 tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA (\$1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Penang	n Administrasi dan Penanganan Darurat gulangan 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 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	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
Ø 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
C.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.	À

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
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
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 ;	17066	per		Jam S	Survei :	08.00 - 13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L	THE				Usia: 20 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	□ S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	USAHA
	LAIN	The second secon	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima	THE RESERVE THE PERSON NAMED IN COLUMN	n Administras gulangan Ber	i dan Penangan Icana Alam	an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)	
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	No.	
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	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	
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 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.	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	Avanta
keramahan	1
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2
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.	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
© Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	17 oktober	يد يو	Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
		I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L Mp				Usia : 2.1. tahun
Pendidikan :	SD S	MP SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	\Box , \Box	NI POLR		WIRA	AUSAHA
Jenis Layanan yar	ng diterima : Lay	ranan Administra anggulangan Be	si dan Penangan	an Darura	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	L
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	2 3 4
€ 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
(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
Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
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.	2
Ç, Sesuai.	2 3 4
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.	1
a. Tidak sopan dan ramah.	1
 b. Kurang sopan dan ramah. 	1 2 3
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
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 :	17 oku	wher go	sry	Jam S	urvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	Cyr	P				Usia: 21. tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	□ S1	S2	
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	USAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima		Administras gulangan Ber		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.	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
€. 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 _a Murah.	2 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.	1 2 3 4
8 Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	1

1 2 3 4
1
1
1
1
1 2 3
1 2 3
1 2 3
1 2 3
2
3
-
4
1
1 2 3
3
4
1
1 2 3 4
3
4

Tanggal Survei :			Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
		I. PROFIL			
Jenis Kelamin :	IL THE				Usia : 21 tahun
Pendidikan :	SD SMP	SMA [SI	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAINNYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yang d		n Administrasi dan gulangan Bencan		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
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	1 2 3 4
6. 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
O 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.	2
c _a Sesuai.	2 3 4
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
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
c, Şopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana. a. Buruk.	
	1 2 3 4
b. Cukup.	2
Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	LI
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 :	17-10.	-2024		Jam S	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
•			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin :	VIL	P				Usia: 22 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	g diterima		n Administras gulangan Ber	si dan Penangar ncana Alam	an Darura	t

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
Ø. 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
O. 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
(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
c. Sesuai.	3
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
of 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.	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
Q. Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	Jugo, co
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
(5) Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei ;	17-10-	ય		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin :	L	ПР				Usia: 25tahun
	The second secon	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima	The second second	Administras gulangan Ber	i dan Penangar ncana Alam	nan Darura	t.

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
USangat 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
Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
ç. 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
() 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
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.	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
€ 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.	2 3 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.	2
	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	17/10			Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
			I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin:	L	P				Usia 21 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :		TNI		SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima		n Administras gulangan Ber	i dan Penangan ncana Alam	an Darura	t

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
U 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
Ø. 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
ç, Murah.	3
6. 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.	
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
&Kompeten.	3
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
 Kurang sopan dan ramah. 	1 2 3 4
@Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	i militari
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.	2
c. Berfungsi kurang maksimal.	3 4
d Dikelola dengan baik.	1
a Directora deligati baik.	4

Tanggal Survei :	17/10	121/	Jam Survei	08.00 -13.00* : : 13.00 - 17.00*
			I. PROFIL	
Jenis Kelamin :	U/L	Р		Usia : 25 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	L8MA SI	S2 S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI SWASTA	WIRAUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)	
Jenis Layanan yar	ng diterima	The second secon	n Administrasi dan Penanganan D gulangan 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
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	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.	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
& 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.	1 2 3 4
c. Kompeten.	3
Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	i)
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah.	١,
b. Kurang sopan dan ramah.	1
c. Sopan dan ramah.	2 3 4
Gr. Sangat sopan dan ramah.	1
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 3 4
@ Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	17/10	, /zu	Jam	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PROFIL		
Jenis Kelamin:	L	P			Usia : tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS		POLRI SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)		
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administrasi dan Penanga gulangan Bencana Alam	nan Darura	

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 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	1 2 3 4
A. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2 3 4
c. Cepat.	3
Ø 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.	3
Ø. 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
E/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
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
CBaik.	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	: 17 - 0	olut -r	ory	Jam S	[Jurvei : [08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
		1	I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin	L	P				Usia: 27 tahun
Pendidikan	: SD	SMP	SMA	∏ S1	S2	☐ S3
Pekerjaan	the state of the s	Commence of the state of the		SWASTA	WIRA	USAHA
		The same of the sa	(sebutkan)			
Jenis Layanan y	ang diterima		n Administra gulangan 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.	2
c. Sesuai.	3
6/ 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.	3 4
c, Murah.	3
6. Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
USangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei :	16 our			Jam S	Survei :	08.00 - 13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	[VL	ПР				Usia: 41. tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	SI SWASTA	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	☐ TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima	The state of the s	n Administras gulangan Ber	i dan Penangar ncana Alam	nan Darura	at

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

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian 	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	T-DT
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3 4
	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
E/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
6 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
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.	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.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
c Baik.	3
6. 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

Tanggal Survei :	10/10	ly		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin :	L	[YP				Usia: 20 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	IV SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima	The second secon	n Administras gulangan Ber	i dan Penangan ncana 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.	3
6. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	1
a. Tak mudah	1
b Kurang mudah	2
6/ Mudah	3
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.	2 3 4
c. Murah.	3
g 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
E/Sesuai.	2 3 4
d. Sangat sesuai.	4

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

Tanggal Survei :	24 OF	ctober 202y	Jam	Survei :	08.00 -13.00*
		1. PR	OFIL		
Jenis Kelamin:	Mr	Р			Usia: 48 tahun
Pendidikan :	SD	SMP SM	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI POL	RI SWASTA	WIRA	USAHA
	LAIN	NYA(sebutka	n)		
Jenis Layanan yar	ng diterima	: Layanan Administ Penanggulangan I		nan 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.	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
⊘ 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
E/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
O. 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

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	10
keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
 Kurang sopan dan ramah. 	1 2 3 4
@ Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	750
sarana dan prasarana.	1
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
C/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

Tanggal Survei :	11 Ohe	ronj	Jam Survei :	08.00 -13.00*
			I. PROFIL	
Jenis Kelamin :	1	Р		Usia : Al tahun
Pendidikan :	SD	SMP	8MA S1 S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI SWASTA WI	RAUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)	
Jenis Layanan ya	ng diterima		n Administrasi dan Penanganan Daru gulangan Bencana Alam	rat

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	The second
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2 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	1 2 3 4
E) 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
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.	1 2 3 4
6/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.	2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	1000
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.	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. 	3
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

		and the state of t
Tanggal Survei: & Ohe zory	Jam Survei :	08.00 -13.00*
	I. PROFIL	
Jenis Kelamin : L P		Usia: 38 tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA SI S2	2 S3
Pekerjaan : PNS TNI	POLRI SWASTA WI	RAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)	
	an Administrasi dan Penanganan Daru ggulangan Bencana Alam	rat

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
∂ Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	14.3
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	2
ç. Mudah	3 4
6. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	1 3
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
(h) Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
ç. Murah.	1 2 3 4
f) Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	1
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
O. 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
	3
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	
keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2
(c) Sopan dan ramah.	1 2 3 4
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana. a. Buruk	1
	3 4
b. Cukup. c. Baik	2
	3
OSangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	1
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	3 4
 Berfungsi kurang maksimal. 	3
A Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	22/16	lzy		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
	/		I. PROI	FIL		, 8
Jenis Kelamin ;	□\r	P	,			Usia : tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima	The second second second second	n Administras gulangan Ber	i dan Penangar Icana Alam	an Darura	t

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
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.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
60 Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2 3 4
ç. Murah.	3
(1) 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
OSangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	21.5
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
The second of th	
a. Tidak sopan dan ramah.	1 2 3 4
b. Kurang sopan dan ramah.	2
c. Sopan dan ramah.	3
Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	1
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. 	2 3 4
c, Berfungsi kurang maksimal.	3
Ø. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	10 10	- 202	પ	Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	Gr.	P				Usia:
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	□ S1	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	INYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administras gulangan Ber		an Darura	•

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. 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.	1 2 3 4
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.	2 3 4
c. Sesuai. (b) 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.	
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.	
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.	
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.	1 2 3 4
a. Tak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d) Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4
b. Kurang mudah c. Mudah d) Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 2 3 4
c. Mudah (1) Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3 4
Sangat mudah Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	3 4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	4
waktu dalam memberikan pelayanan.	100
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
g. 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
R. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	Λ

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
(d) 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
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	10/10	12024	Jam Survei	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PROFIL	
Jenis Kelamin : [L	P		Usia : A2 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA SI	S2 S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI SWASTA	WIRAUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)	
Jenis Layanan yang	diterima	CALL STREET, CALL	n Administrasi dan Penanganan Da gulangan 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.	
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
c, Mudah	1 2 3 4
(d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	Hi,
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2 3 4
6. 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
(1) 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
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

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

-10.50	ny	Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
	I. PROF	TIL		
L DP				Usia: 49. tahun
SD SMP	SMA	S1	S2	
PNS TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)			
		Charles St. M. St. St. St. St. St. St. St. St. St. St	an Darura	t
	L P SD SMP PNS TNI LAINNYA	L P SD SMP SMA PNS TNI POLRI LAINNYA(sebulkan) iterima : Layanan Administrasi	I. PROFIL L P SD SMP SMA SI PNS TNI POLRI SWASTA LAINNYA(sebuikan)	I. PROFIL L

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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
Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	Perger
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	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.	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
() Sangat sesuai.	4
0	'

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*)
a. Tidak kompeten.	
b. Kurang kompeten.	1
To the Art Company of the Company of	2
c, Kompeten.	3 4
y. 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
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a Buruk	١,
	1
b. Cukup. c. Baik.	1 2 3 4
	3
(d) Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	1
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	1 2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
(C)Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	15/10/	૫		Jam :	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin ;	Vг	P				Usia : tahun
Pendidikan :	SD	☐ SMP	SMA	SWASTA		☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administras gulangan Ber		nan Darura	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
E/Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	150
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
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
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

P*)
1
2
3 4
4
١,
1
2
2 3 4
1
1
2
1 2 3 4
1
2 3 4
3
1



Tanggal Survei :	0/10	υ		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL	and the second second	
Jenis Kelamin:	L					Usia :35 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima	The second secon	n Administras gulangan Ber	i dan Penangan Icana Alam	an Darura	t

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 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 4
() Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	like .
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
c. Cepat.	3
6. 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.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
6 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	1
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 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
Ø. Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	23/10	- 20 ry		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	Qx.	P				Usia :tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN		(sebutkan)			
lenis Layanan yar	ng diterima		Administras gulangan Ber	i dan Penanga ncana Alam	nan Darura	t

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
(d. 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	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
6) Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	ALC: SALE
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
c. Murah.	3
(1) Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	Ng.
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 3 4
Kompeten.	3
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
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b., Cukup.	2
6 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

Tanggal Survei :	16 ou	t sory		Jam S	Survei :	08.00 - 13.00*
			I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin :	L	P				Usia: 43. tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	[] SI		☐ S3
Pekerjaan	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	INYA	.(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ang diterima	The second secon	Administras langan Ben	i dan Penangar Icana Alam	nan Darura	t
		NDADAT DES	DOMBEN	TENTANO D	EL AVAN	AN

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
O Mudah	3 4
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	2
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
(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
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
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
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 :	91101	24		Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
			I. PROF	TL		
Jenis Kelamin:	L	P				Usia :48 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	INYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administrasi gulangan Ben	i dan Penangan cana 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
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	3 4
(c) Mudah	3
d. 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
(Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	1
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.	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
G. 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
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.	2 3 4
(2) Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S	
	Usia :
	S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA W	RAUSAHA
LAINNYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Daru Penanggulangan Bencana Alam	rat

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	1 2 3 4
(c) Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	0.000
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
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
Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
u. Sangat sesuai.	-

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	-/
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	3 4
	3
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	7
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
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 :	23-	10 - 20	n(Jam S	urvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PROI	71L		
Jenis Kelamin :	L	T9/P				Usia:37 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima		Administras ulangan Ben	i dan Penangan cana Alam	an Darura	t
	II DE	ID A DATE DE	CDONDEN	TENTANC D	ET AWARIA	AN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
Ø 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
ç. 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
6 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.	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.	144
a. Buruk.	1
b. Cukup.	1 2 3 4
& Baik.	3
d. Sangat baik.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang	
penanganan pengaduan pengguna layanan.	1
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
c Berfungsi kurang maksimal.	3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: 10 KT	Jam Survei :	08.00 -13.00*
	I. PROFIL	
Jenis Kelamin : L P		Usia : 40 tahun
Pendidikan : SD SM	P SMA S1 S2	2 S3
Pekerjaan : PNS TN	I POLRI SWASTA WI	RAUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)	
	nan Administrasi dan Penanganan Daru nggulangan Bencana Alam	rat

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	4
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
Ø 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.	
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
() 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
(G. 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
© Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b _j Cukup.	2 3 4
c/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. 	3 4
E. Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei ;	24 /1	- 2024)		Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
			I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin:	L	196				Usia :45 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	TQ/SI	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	INYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima		Administras Julangan Ber	i dan Penangan cana Alam	an Darura	ıt
	II DE	ID A DATE DI	COONDEN	TENTANC DI	OT AWARI	A NI

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
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
E) 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
(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.	2 3 4
6. 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	1
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
C.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
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4
G. Dinelola deligali bala.	1

Tanggal Survei :	11/16	كدر		Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L	P				Usia: 46 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima		n Administras gulangan Ber	si dan Penangar ncana Alam	nan Darura	ut

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 	P*)
a Tidak sesuai.	,
b. Kurang sesuai.	1
	2
Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
d. Sangat sesual.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
O ₂ Mudah	3
d. Sangat mudah	4
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
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	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3 4
& 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
(c. Kompeten.	3
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	-
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah.	,
b. Kurang sopan dan ramah.	1 2 3 4
c. Sopan dan ramah.	2
d. Sangat sopan dan ramah.	3
a. Sangar sopan dan raman.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	Tres
sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2 3 4
c. Baik.	3
	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	100
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
c. Berfungsi kurang maksimal.	3 4
Dikelola dengan baik.	4

gokt	ober		Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
		I. PROI	FIL		
O'L	P				Usia :
SD	SMP	SMA	U/sı	S2	
PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
LAIN	NYA	(sebutkan)			
g diterima				an Darura	at
	L SD PNS LAIN	L P SD SMP PNS TNI LAINNYA	I. PROI	I. PROFIL L P SD SMP SMA USI PNS TNI POLRI SWASTA LAINNYA(sebutkan)	I. PROFIL L P SD SMP SMA SI S2 PNS TNI POLRI SWASTA WIF LAINNYA(sebulkan) g diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darur

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai.	
b. Kurang sesuai.	1
6. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	3
G. Sungar Sessai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	7
prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	3 4
∂. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	- 1
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
6. Cepat.	3 4
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
(f) Gratis.	4
6 B	
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 4
(d) Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1)
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.	l ı
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
Ø. 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 ;	14-10	-2024		Jam S	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
2			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L	The state of the s				Usia: 3.2. tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS LAIN	TNI	POLRI(sebutkan)	SWASTA	WIRA	AUSAHA
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administras gulangan Ben	i dan Penangan cana Alam	an Darurat	Ĺ

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 	P*)
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	3
Ø 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	1 2 3 4
② Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran	
Biaya/tarif dalam pelayanan.	
a. Sangat mahal.	
b. Cukup mahal.	1
c. Murah.	2
(d) Gratis.	1 2 3 4
	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
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 	P*
a. Tidak kompeten.	
b. Kurang kompeten.	1
c. Kompeten.	2
(g). Sangat kompeten.	3 4
G. 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
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
& Baik.	3
d. Sangat baik.	2 3 4
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 Surv	ei: 17/10	- ww		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
	/		I. PROI	FIL		.0
Jenis Kelamir	: U	P	,			Usia: 45 tahun
Pendidikan	: SD	☐ SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan	: PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)		12.10	
Jenis Layanan	yang diterima	The second second	Administras ulangan Ben	i dan Penangar cana Alam	nan Darura	ıt
	II. PE	NDAPAT RI	ESPONDEN	TENTANG P	ELAYAN	AN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	4
a. Tidak sesuai.	- 1
b. Kurang sesuai.	3 4
c Sesuai.	3
(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	3 4
(1) Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3 4
g. 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
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.	3
A Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	17
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2 3 4
6 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
A Sopan dan ramah.	1 2 3 4
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
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
A:)Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei	: Aok	Whu	wy	Jam S	urvei :	08.00 -13.00*
		,	I. PROI	FIL		<u>-</u>
Jenis Kelamin		D'				Usia:tahun
Pendidikan	: SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan	: PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan y	ang diterima		n Administras gulangan Ber		nan Darura	t

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 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
(f) Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3
ç. 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
A) Gratis.	4
V	
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.	2
6. 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
E2Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk.	1
b. Cukup.	2
6 Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	\vdash
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	3
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	3 0 km	aper oy		Jam	Survei :	08.00 - 13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin :	W.	P				Usia :
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	☐ S1	S2	☐ \$3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima		Administras ulangan Ber	si dan Penangan ncana Alam	nan Darura	at

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
(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
6) Mudah	3
ď. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	7.77
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
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.	2 3 4
c. Murah.	3
(C) 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
E 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
Q Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 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
6 Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei ;	17/10	12021		Jam S	Survei :	08.00 - 13.00*	
			I. PRO	FIL			
Jenis Kelamin:	L	P				Usia: 46 tahun	
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	SI	S2	S3	
Pekerjaan :	PNS			SWASTA	WIR	AUSAHA	
	LAIN	1000000	(sebutkan)				
enis Layanan yar	ng diterima		n Administras gulangan Ber		nan Darura	t	

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	2
c. Mudah	3 4
(f) 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.	l
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
A Sesuai.	3

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.	2
© Sopan dan ramah.	2 3 4
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. Buruk.	
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
Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei ;	15/10/	ry		Jam S	Survei :	13.00 - 17.00*
			I. PRO	FIL		4
Jenis Kelamin:	D/L	Р				Usia: 30 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	☐ SMA	☑ S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	INYA	(sebutkan)			
lenis Layanan yar	ng diterima	The second secon	n Administras gulangan Ber	si dan Penanga ncana Alam	nan Darura	t

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Mark Comment
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
€)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	-
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.	3 4
c. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4
Dangar sosaar.	

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

Tanggal Survei :	40	kt_		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*	
			I. PROI	FIL			
Jenis Kelamin:	Tyl	P		,		Usia:tahun	
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	SI	S2	S3	
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA	
	LAIN	NYA	(sebutkan)				
lenis Layanan yar	ng diterima		Administras ulangan Ben	i dan Penangan cana Alam	an Darurat	į.	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai.	
b. Kurang sesuai.	1
c. Sesuai.	2
(d) Sangat sesuai.	1 2 3 4
Cu Sangat sesual.	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
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.	2 3 4
d _A Gratis.	4
0	Ŀ.
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
E) 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.	2 3 4
O. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
B. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk	1
b. Cukup.	2
€ Baik.	3
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
(c) Berfungsi kurang maksimal.	1 2 3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei ;	17/10	by		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin:	L	WP				Usia: 50 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	r sı	S2	☐ S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		n Administras gulangan Ber	i dan Penangar cana Alam	an Darura	at
	II. PEN	DAPAT R	ESPONDEN	TENTANG P	ELAYAN.	AN

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

			08.00 -13.00*
Tanggal Survei :)	Out sory	Jam Su	rvei : 13.00 - 17.00*
		I. PROFIL	
Jenis Kelamin :	L P	,	Usia : tahun
Pendidikan :	SD SMP	SMA S1	S2 S3
Pekerjaan :	PNS TNI	POLRI SWASTA	WIRAUSAHA
	LAINNYA	(sebutkan)	
Jenis Layanan yang d		n Administrasi dan Penanganar gulangan Bencana 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.	1 2 3 4
(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
ĉ) 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.	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
②. 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
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.	١.
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	3 4
c. Sopan dan ramah.	3
6/ 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 3 4
g/Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

	The second secon		The state of the s
Tanggal Survei : 23	blubber 2004	Jam Survei :	08.00 -13.00*
	I. PRO	FIL	
/		3.73	
Jenis Kelamin : L	P		Usia : A.S tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	☑ S1	2 S3
Pekerjaan : PN	IS TNI POLRI	SWASTA WI	RAUSAHA
L	AINNYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diteri	ma : Layanan Administras Penanggulangan Ber	si dan Penanganan Daru ncana Alam	rat

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.	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
(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.	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
G Kompeten.	1 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 2 3 4
b. Kurang sopan dan ramah.	2
Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana. a Buruk	١,
	1
b. Cukup. c. Baik	2
o. Duni.	1 2 3 4
♠ 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 :	10 Okt	wer 2024	Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
		I. PR	OFIL		
Jenis Kelamin:		P			Usia : tahun
Pendidikan :	SD	SMP SMA	sı 🗂 sı	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI POL	RI SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAINN	IYA(sebutka	1)		
Jenis Layanan ya	ng diterima	: Layanan Administ Penanggulangan E	The second secon	an Darura	ıt
	II. PEN	DAPAT RESPONDE	N TENTANG P	ELAYAN	AN

(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.	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
O. 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
© 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.	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.	2 3
(c) Sesuai.	3

d. Sangat sesuai.

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

Tanggal Survei :	3 ok	t Zon,	/	Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
	/		I. PROI	FIL		0
Jenis Kelamin:	L	P				Usia: 56 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	☐ SMA	U SI	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI		SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		Administras ulangan Ben	i dan Penangar cana Alam	an Darura	t

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	1 2 3 4
6) 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
6/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
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.	3 4
Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah.	,
b. Kurang sopan dan ramah.	1 2 3 4
c/Sopan dan ramah.	2
d. Sangat sopan dan ramah.	3
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. Buruk. 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
EBerfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	16/10/	20 y		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin:	L	P				Usia : tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		Administras ulangan Ber	i dan Penangar ncana Alam	nan Darura	t

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. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	1
a. Tak mudah	1
b. Kurang mudah	1 2 3 4
(A) 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
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
& Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	1

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	- 7
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	
keramahan.	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2 3 4
	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	
sarana dan prasarana.	1,
a. 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. 	3 4
 Berfungsi kurang maksimal. 	3
d. Dikelola dengan baik.	4

I. PROFIL
Jenis Kelamin : L UP Usia :
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penanggulangan Bencana Alam

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2 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	1 2 3 4
@ 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 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
(c) Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten.	1
 Kurang kompeten. 	1 2 3 4
6 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
Ø Sopan dan ramah.	1 2 3 4
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	THE STATE OF
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: 29/10/24	Jam Survei :	08.00 -13.00*
	I. PROFIL	200
Jenis Kelamin : 📈 L 💮 P		Usia: 43 tahun
Pendidikan : SD SMP	SMA SI S2	S3
Pekerjaan : PNS TNI		AUSAHA
LAINNYA	(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima : Layana Penang	n Administrasi dan Penanganan Darura gulangan Bencana Alam	at

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	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
A 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
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.	1

 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
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
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 :	220 kw kur	08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*
		I. PROFIL
Jenis Kelamin:	L DP	Usia :3C. tahun
Pendidikan :	SD SMP	
Pekerjaan :	PNS TNI	POLRI SWASTA WIRAUSAHA
$\overline{\mathbf{v}}$	LAINNYA	(sebutkan)
Jenis Layanan yang d		n Administrasi dan Penanganan Darurat gulangan 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
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	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.	2 3 4
c. Murah.	3
B . 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.	1
b. Kurang kompeten.	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.	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
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
ODikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	97 [⁽⁽	ol rny		Jam S	lurvei :	08.00 -13.00*
Car Sugar			I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin ;	VL	P		,		Usia: 43 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	r sı	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	ng diterima		Administras Julangan Ben		an Darura	t
	II. PEN	NDAPAT RE	ESPONDEN	TENTANG PI	ELAYANA	AN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai.	-
	4
the state of the s	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
G 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.	
a. Tidak cepat.	1 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 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.	2 3
ç. Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
 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.	١,
a. Tidak sopan dan ramah.	2 3 4
b. Kurang sopan dan ramah.	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.	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
d Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei ;	140h-	nber		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PROI	FIL		. 4
Jenis Kelamin:	L	V P		1		Usia : 48 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	SI	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yang	g diterima		n Administras gulangan Ben		an Darura	

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
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
O 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

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	1000
a. Tidak kompeten.	1
 b. Kurang kompeten. 	2
Ø. Kompeten.	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
€/Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.	
a. Buruk	1
b. Cukup.	2
c. Baik.	3
(1) 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
c. Berfungsi kurang maksimal.	3 4
f) Dikelola dengan baik.	4

A TOTAL OF THE STREET				the state of the s	57 107
Tanggal Survei :	23/10/	n	Jam Survei	08.00 -13.00* i: 13.00 - 17.00*	
		I. PROI	FIL		7
Jenis Kelamin:	L [P		Usia : 44 tahun	
Pendidikan :	SD	SMP SMA	SI	S2 S3	
Pekerjaan :	PNS	TNI POLRI	SWASTA	WIRAUSAHA	
	LAINNY	'A(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima :	Layanan Administras Penanggulangan Ben	The state of the s	arurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

والمستقول المكاملا والمستوال والمستوال والمراجع والمستوال والمستوال والمراجع والمراجع والمراجع والمراجع	
1. 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
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	1 5 000
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	1 2 3 4
(c) Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
d. Sangat cepat.	7
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
Sesuai.	3
Sangat sesuai.	4
	'

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	10
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2 3 4
c. Kompeten.	3
d. Sangat kompeten.	4
 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam Pelayanan terkait kesopanan dan 	
keramahan.	1
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
c. Baik.	3
(i.)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

91

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

Tanggal Survei: とう /lo	lry	Jam Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
	I. PRO	DFIL	
Jenis Kelamin : L	P		Usia: 45 tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	S1 S2	S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLR	I SWASTA WIF	RAUSAHA
LAIN	INYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administra Penanggulangan Be		at

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
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
G Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
B. 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
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
c. Sesuai.	2 3 4
d. Sangat sesuai.	1

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



and the same of th			
Tanggal Survei: 29/10	, lry	Jam Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
	I. PROI	FIL	
Jenis Kelamin : 🗹 L	P		Usia : tahun
Pendidikan : SD	SMP SMA	S1 S2	S3
Pekerjaan : PNS	TNI POLRI	SWASTA WIR	AUSAHA
LAIN	NYA(sebutkan)		
Jenis Layanan yang diterima	: Layanan Administras Penanggulangan Ben	i dan Penanganan Darura ncana Alam	it .

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai.	
	1
b. Kurang sesuai.	2
Ø. 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
(g). Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b, Kurang cepat.	2
© 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
ç. Murah.	3
(d) Gratis.	4
6 B :	
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	ı
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.	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
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
€ 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
Deerfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei : \()-10 - 2024	Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
		I. PROFIL		
Jenis Kelamin :] L [VP			Usia : tahun
Pendidikan :	SD SMP	SMA SI	S2	S3
Pekerjaan :	PNS TNI	POLRI SWASTA	WIR	AUSAHA
J	LAINNYA	(sebutkan)		
Jenis Layanan yang di		Administrasi dan Penanga Ilangan Bencana Alam	nan Darura	t

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

 Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 	P*)
a. Tidak sesuai.	
b. Kurang sesuai.	1
c) 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
(d) 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
c) 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.	1 2 3 4
	_
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	1 2 3 4
g. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	Tre
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	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
E) 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
6 Baik.	3
d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang	-100
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
 b. Ada tetapi tidak berfungsi. 	2
c. Berfungsi kurang maksimal.	3 4
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei: /5/10/2024	08.00 -13.00* Jam Survei : 13.00 - 17.00*
I. PROFI	Ĺ
Jenis Kelamin: P	Usia:43. tahun
Pendidikan : SD SMP SMA [S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI	SWASTA WIRAUSAHA
LAINNYA(sebutkan)	
Jenis Layanan yang diterima : Layanan Administrasi o Penanggulangan Benca	
Tonanggarangan Bonde	

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.	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
(d) 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.	ŀ
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	1 2 3 4
ç. Murah.	3
d. Gratis.	4
V	
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.	1

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.	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
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	2906	torper?	zory	Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		. 4
Jenis Kelamin:	L	□P				Usia: 38 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima		Administras gulangan Ben		an Darurat	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

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.	1 2 3 4
 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.	1 2 3 4
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. Buruk.	,
b ₃ 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. 	2 3 4
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	16-16	- 20 ry		Jam S	urvei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PROI	FIL		
Jenis Kelamin:	Dr.	P	1			Usia: 53 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima		Administras gulangan Ben	i dan Penangan cana Alam	an Darura	t

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
Q. 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
Q. 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
(1) 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
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
€/Kompeten.	2 3 4
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan	
keramahan.	e ji
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	1 2 3 4
\mathcal{E} 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.	2 3 4
E/Berfungsi kurang maksimal.	3
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	24/1	v/ry		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	U L	P				Usia: 19 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yar	ng diterima	The state of the s	n Administras gulangan Ben	i dan Penangan cana Alam	an 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.	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
€) Mudah	1 2 3 4
d. Sangat mudah	4
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan	1-11-1
waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	3
c. Cepat.	3
(f) 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
(c) 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.	3
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.	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
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 :	9/10	1 ray		Jam S	Survei :	08.00 -13.00*	
			I. PRO	FIL	7		
Jenis Kelamin:	L	Up	,			Usia:3/tahun	
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	S1	S2	S3	
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRA	AUSAHA	
	LAIN	NYA	(sebutkan)				
Jenis Layanan yan	g diterima		n Administras gulangan Ben	i dan Penangan cana Alam	an Darura	t ·	
	II DEN	DADAT DI	ECDONDEN	TENTANC DI	T AVANA	N	

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a Tidak sesuai	
	1
b. Kurang sesuai.	2
E) Sesuai.	3 4
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kmudahan	
prosedur pelayanan di unit ini.	77.41
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
€) 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
② 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
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.	2 3 4
d. Sangar 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
6) Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas	7
sarana dan prasarana. a. Buruk	,
	1
b. Cukup. ②Baik.	2
	1 2 3 4
d. Sangat baik.	4
Bagaimana pendapat saudara tentang	200
penanganan pengaduan pengguna layanan.	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
c) Berfungsi kurang maksimal.	1 2 3 4
d. Dikelola dengan baik.	4

Tanggal Survei :	14/10	1200	1	Jam S	Survei :	08.00 -13.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	L	P				Usia :. 5/ tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	√S1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan yan	g diterima	The second secon	Administras gulangan Ber	si dan Penangar ncana Alam	an Darura	t

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	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
© Cepat.	3 4
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
(d) Gratis.	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	
produk pelayanan antara yang tercantum dalam	PI.M
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
€ Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	1

Bagaimana pendapat saudara tentang kom-	P*)				
petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	- /				
a. Tidak kompeten.	1 2 3 4				
b. Kurang kompeten. & Kompeten.					
					d. Sangat kompeten.
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas	177				
dalam Pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	1				
a. Tidak sopan dan ramah.	1				
b. Kurang sopan dan ramah.	1 2 3 4				
Q. Sopan dan ramah.	3				
d. Sangat sopan dan ramah.	4				
Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.					
a. Buruk	1				
b ₄ Cukup.	1 2 3 4				
6 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 :	17/10	(rong		Jam S	Survei :	08.00 -13.00* 13.00 - 17.00*
			I. PRO	FIL		
Jenis Kelamin:	ďι	P				Usia: 48 tahun
Pendidikan :	SD	SMP	SMA	4 \$1	S2	S3
Pekerjaan :	PNS			SWASTA	WIR	AUSAHA
	LAIN	NYA	(sebutkan)			
Jenis Layanan ya	ng diterima	Contract Con	Administras gulangan Ber	si dan Penangar ncana Alam	an Darura	ut .
	H DE	VD A DATE DE	CDONDEN	TENTANC D	DE AS/AN	1.0

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian	P*)					
persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.						
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai.						
						c. Sesuai.
(d) Sangat sesuai.						
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						
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan						
waktu dalam memberikan pelayanan.						
a. Tidak cepat.	1					
b. Kurang cepat.	2 3					
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					
6) 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					
g. Sesuai.	3					
d. Sangat sesuai.	4					

 Bagaimana pendapat saudara tentang kom- petensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 											
a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. Ø Kompeten.											
					d. Sangat kompeten.						
					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.	1										
a. Buruk.	1										
b, Cukup.	3										
é 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										