

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
SEMESTER I TAHUN 2024**



JL. NEGARA NOMOR 300 SEI RAMPAH 20995

Website : bapenda.serdangbedagaikab.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya, kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2024.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkup Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Badan Pendapatan Daerah sangat membutuhkan informasi dari pelayanannya secara rutin dan berkala, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah kepada masyarakat, oleh karena itu Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat semester I tahun 2024 ini dilaksanakan pada bulan Januari s.d. Juni 2024. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan hasil pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2024. Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam proses pelaksanaan survei dan pembuatan laporan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima untuk perbaikan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pihak, khususnya Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dan masyarakat pengguna layanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

Sei Rampah, 1 Juli 2024

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

SRI RAHMAYANI, S. Sos, M.Si
Pembina Tk.I
NIP. 19810727 200502 2 003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

BAB I PENDAHULUAN

- A. LATAR BELAKANG
- B. DASAR HUKUM
- C. PENGERTIAN UMUM
- D. PRINSIP PELAKSANAAN SURVEY
- E. MAKSUD DAN TUJUAN
- F. SASARAN
- G. MANFAAT

BAB II GAMBARAN UMUM BADAN PENDAPATAN DAERAH

- A. ASPEK GEOGRAFIS DAN DEMOGRAFIS
- B. VISI DAN MISI
- C. ORGANISASI DAN TATA KERJA
- D. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BAB III METODOLOGI PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- A. OBJEK SURVEI
- B. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

BAB IV PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

- A. KARAKTERISTIK MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN
- B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INSTANSI PELAYANAN
- C. PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2020, 2021, 2022, 2023

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

- A. KESIMPULAN
- B. REKOMENDASI

BAB IV PENUTUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara mempunyai beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan sebagaimana pasal 15 dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Evaluasi perlu dilakukan guna mengetahui sejauh mana kewajiban yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Menyikapi hal di atas, pada tahun anggaran 2024 ini, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik terhadap bidang pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai;

6. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik
7. Peraturan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah 2021 – 2026
8. Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai.
9. Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai tentang Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai

C. PENGERTIAN UMUM

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan :

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik

7. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
9. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
10. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
12. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

D. PRINSIP PELAKSANAAN SURVEY

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai, dilaksanakan dengan memperhatikan beberapa prinsip, yaitu :

1. Transparan; hasil Survey Kepuasan Masyarakat dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat
2. Partisipatif; dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya
3. Akuntabel; hal hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4. Berkesinambungan; Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan
5. Keadilan; pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental
6. Netralitas; dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, surveiyor tidak mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

E. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut adalah:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai;
2. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Unit Loker Pelayanan Pajak Daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
4. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
8. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
9. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
10. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

F. SASARAN

Sasaran kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2024 adalah :

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

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

G. MANFAAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;
4. Memicu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
6. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM BADAN PENDAPATAN DAERAH

KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

A. ASPEK GEOGRAFIS DAN DEMOGRAFIS

Kabupaten Serdang Bedagai dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Samosir dan Kabupaten Serdang Bedagai di Provinsi Sumatera Utara.

Secara Geografis Kabupaten Serdang Bedagai terletak antara 03° 01' 2,5" – 03° 46' 33" Lintang Utara dan 98° 44' 22" – 99° 19' 01" Bujur Timur. Kabupaten Serdang Bedagai secara umum terletak pada daerah bertopografi datar dan bergelombang berkisar 1.900,22 Km² atau 2,65% dari luas Provinsi Sumatera Utara dan Kabupaten Serdang Bedagai memiliki garis pantai sepanjang 55 Km.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai lahir sejalan dengan pemekaran Kabupaten Serdang Bedagai pada tahun 2005, mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah daerah dalam bidang penyelenggaraan urusan keuangan.

B. VISI DAN MISI

Visi Bupati dan Wakil Bupati terpilih untuk periode 2021-2026 Kabupaten Serdang Bedagai merupakan gambaran kondisi masa depan yang dicita – citakan dapat terwujud dalam kurun waktu tiga tahun. Sebagai gambaran tentang apa yang ingin diwujudkan dalam kurun waktu tiga tahun. Sebagai gambaran tentang apa yang ingin diwujudkan di akhir periode perencanaan, maka visi tersebut dapat disebut sebagai Visi Kabupaten Serdang Bedagai yang menggambarkan tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan bersama Pemerintah Daerah, DPRD, dunia usaha, dan masyarakat pada umumnya. Sesuai dengan visi Bupati dan Wakil Bupati terpilih maka visi misi pembangunan daerah jangka menengah

Kabupaten Serdang Bedagai tahun 2021-2026 adalah : ***“Mewujudkan Kabupaten Serdang Bedagai yang Mandiri, Sejahtera dan Religius di Tahun 2024”***

Guna mewujudkan visi pembangunan daerah tersebut maka ditempuh melalui 5 (lima) misi pembangunan daerah sebagai berikut :

- a. Misi Pertama,** Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia yang cerdas, sehat, unggul beriman dan bertaqwa dengan pemanfaatan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (Iptek).
- b. Misi Kedua,** Menyelenggarakan pelayanan public dengan tata kelola pemerintahan daerah yang bersih dan baik (clean and good governance) sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku.
- c. Misi Ketiga,** Meningkatkan potensi ekonomi kerakyatan yang berdaya saing dengan titik berat pada pertanian, kelautan dan perikanan, peternakan, pariwisata, usaha mikro kecil menengah, dan menciptakan iklim investasi yang kondusif sehingga berpotensi membuka lapangan pekerjaan baru sekaligus sebagai upaya mengatasi keterpurukan ekonomi pada saat dan setelah pandemic wabah Covid-19.
- d. Misi Keempat,** Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana infrastruktur dengan pemanfaatan sumberdaya yang ada di desa, kabupaten, provinsi, dan pusat yang terintegrasi dengan sektor-sektor lainnya.
- e. Misi Kelima,** Melakukan pemberdayaan masyarakat di berbagai aspek dan meningkatkan ketersediaan fasilitas sosial, fasilitas umum, dan ruang publik untuk seluruh lapisan masyarakat, termasuk anak-anak, perempuan, dan kelompok difabel.

C. ORGANISASI DAN TATA KERJA

Berdasarkan Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 36 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah pada Pemerintah Daerah Kabupaten Serdang Bedagai, Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten

Serdang Bedagai bidang pendidikan. Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan di bidang pendapatan daerah;
2. Pelaksanaan pengelolaan pendapatan asli daerah;
3. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, peralatan/perlengkapan dan organisasi badan.

Susunan Organisasi Badan Pendapatan Daerah, terdiri dari :

1. kepala badan;
2. sekretariat;
3. bidang perencanaan dan pengembangan pendapatan daerah;
4. bidang pengendalian dan evaluasi pendapatan daerah;
5. bidang pengelolaan pendapatan daerah
6. kelompok jabatan fungsional.

Sekretariat terdiri dari :

1. subbagian umum dan kepegawaian;
2. kelompok jabatan fungsional (perencanaan ahli muda)

Bidang Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah terdiri dari :

1. subbidang perencanaan;
2. subbidang pengembangan;
3. kelompok jabatan fungsional (penyuluh pajak ahli muda).

Bidang Pengendalian dan Evaluasi Pendapatan Daerah terdiri dari :

1. subbidang evaluasi dan pelaporan pendapatan daerah;
2. subbidang pengendalian pembinaan dan pengawasan pendapatan daerah;
3. kelompok jabatan fungsional (pemeriksa pajak ahli muda).

Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah, terdiri dari :

1. subbidang penagihan pajak dan retribusi daerah;
2. subbidang perhitungan pajak dan retribusi daerah;
3. kelompok jabatan fungsional (penilai pajak ahli muda).

D. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat senantiasa mengacu pada Peraturan Bupati Serdang Bedagai nomor 48 Tahun 2022 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolak ukur dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai adalah sebagai pedoman bagi objek dan subjek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar Pelayanan yang digunakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Secara umum, standar pelayanan publik di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya / Tarif
6. Produk pelayanan

7. Sarana dan prasarana atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

BAB III
METODOLOGI PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2024

A. OBJEK SURVEI

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengamanahkan agar setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai melakukan satu kali survei Kepuasan Masyarakat untuk Tahun 2024 untuk beberapa jenis pelayanan dasar dan pelayanan penunjang yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang mampu mewakili gambaran kualitas pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai secara umum.

Survei Kepuasan Masyarakat ini akan memberikan gambaran data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas persepsi masyarakat dalam menerima layanan dari unit penyelenggara pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai yang menjadi objek survei.

Adapun unit penyelenggara pelayanan publik yang dijadikan sebagai objek survei adalah instansi yang menyelenggarakan pelayanan bidang dasar dan pelayanan penunjang dengan jumlah respon sebanyak 121 responden.

B. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

B.1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2024 dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil;

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit penyelenggara pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai selama 1 (satu) semester dalam tahun 2024.

1. Persiapan penyusunan Instrumen survei

a. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit pelayanan membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusun SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusun SKM memberikan arahan kepada petugas pelayanan publik untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

b. Penyiapan bahan

b.1. Kuesioner

Dalam penyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b.2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

- Bagian I : Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit penyelenggara pelayanan.
- Bagian II : Jenis Pelayanan yang diterima dan Identitas Survei
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima layanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

b.3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei, dan data yang ingin diperoleh. Responden adalah pengguna layanan yang didefinisikan sebagai orang yang sedang atau penuh (paling lama 1 tahun terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan dan dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Sehingga akhirnya terpilih sebanyak 121 responden.

- Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada Unit Layanan (Loket Pelayanan) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

- Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan dari produk layanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai, dengan jumlah responden 121 orang.

3. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara yakni Responden mengisi sendiri Lembar Kuesioner dan Surveior dan Analisis bertugas mengisi lembar kuesioner yang telah disediakan.

4. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dan dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit layanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1.

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Skm	Nilai Interval Konversi Skm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Memuaskan
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Memuaskan
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Memuaskan
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

4.2. Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan perhitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer / *system data base* (Microsoft Excel)

b. Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapatkan nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan.

Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

4.3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB IV

PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DI BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

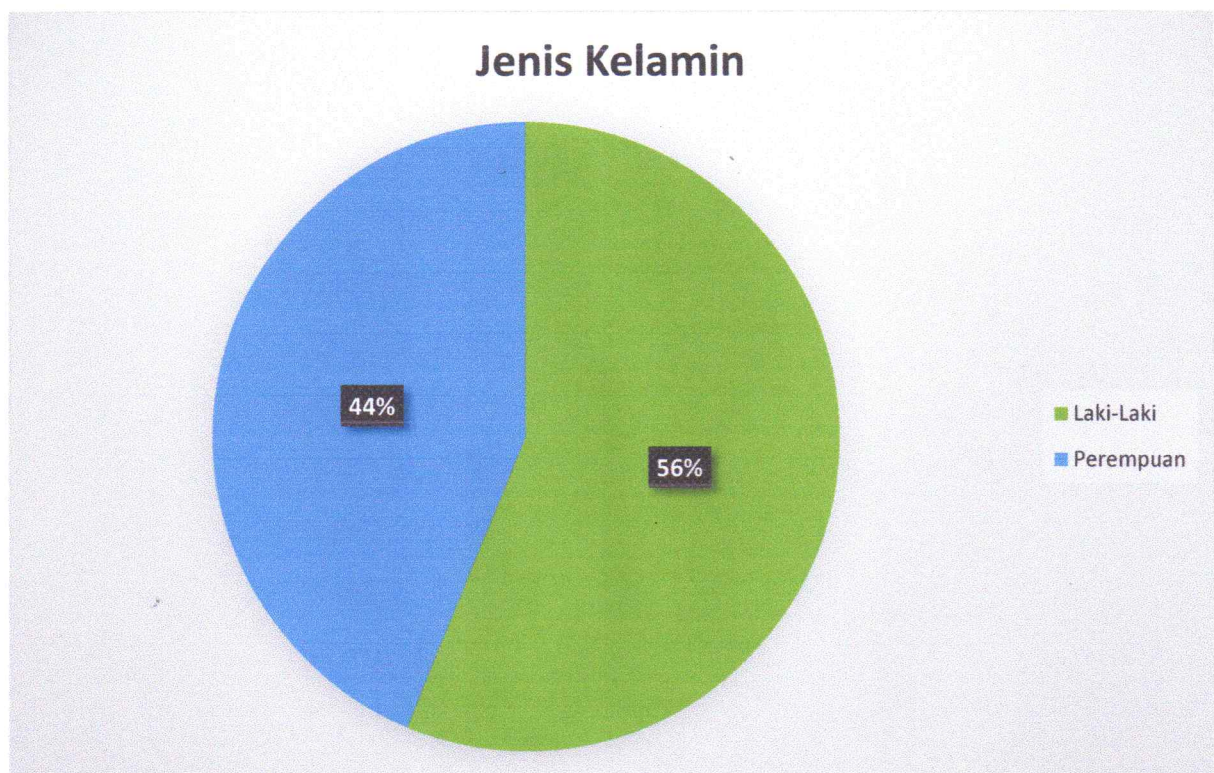
A. KARAKTERISTIK MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN

Survei kepuasan masyarakat telah dilakukan dengan melibatkan sebanyak 121 orang responden untuk melihat gambaran umum masyarakat yang mengurus administrasi pendidikan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dapat dijelaskan dari berbagai informasi berikut:

a. Jenis Kelamin

Dari jumlah 121 orang responden terdiri dari 56 % (68 orang) laki-laki dan peserta perempuan berjumlah 43 % (53 orang). Hal ini dapat dilihat pada diagram berikut ini:

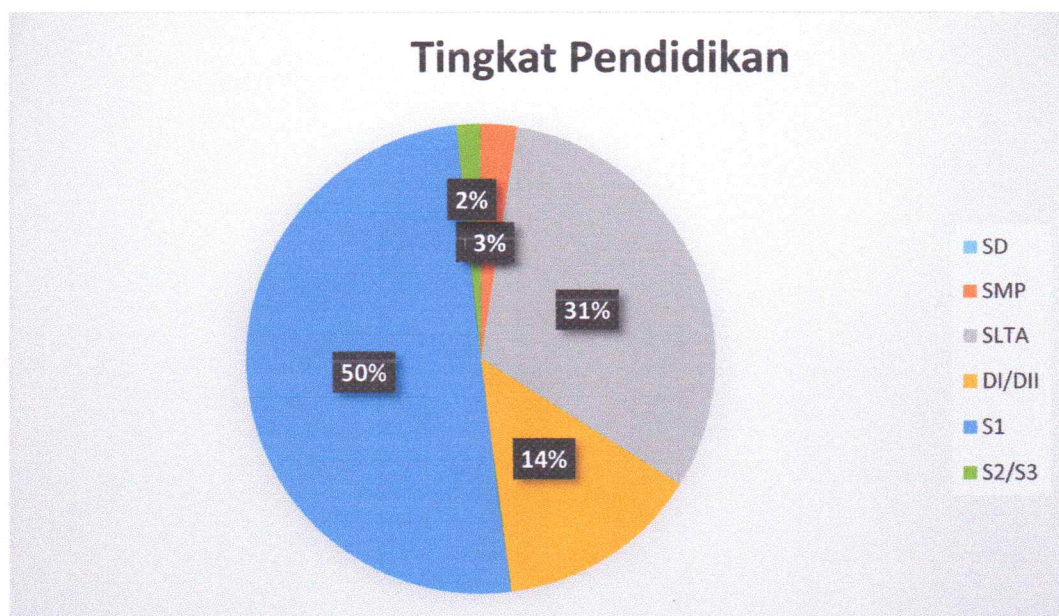
DIAGRAM I



b. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden yang terbanyak berlatar belakang pendidikan S-1 sebesar 50,5 % dan yang terendah adalah kelompok dengan latar belakang pendidikan SD sebesar 0 %. Dan lainnya responden dengan latar belakang SMP 3 %, pendidikan SMA sebesar 38 %, Diploma sebesar 14 % dan S-2 sebesar 2 %.

DIAGRAM 2



TABEL 2.

Pendidikan Responden

TINGKAT KEPENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
SD	0	0%
SMP	3	2%
SMA	38	31%
Diploma	17	14%
S-1	61	50%
S-2	2	2%
TOTAL	121	100%

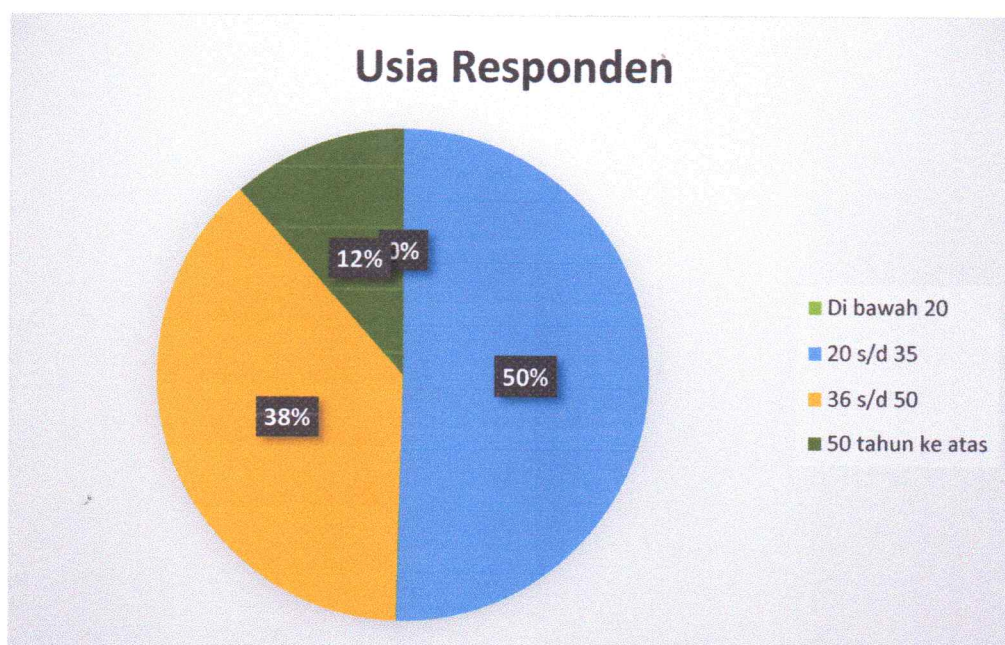
c. Usia Responden

Responden merupakan penerima layanan yang masih aktif dalam mengurus atau mendapatkan produk layanan. Dengan melihat sebaran usia responden sebagian besar penerima layanan masih berusia sangat produktif yakni umur antara 20 s.d 35 tahun sebanyak 50 %, 36 s.d 50 tahun sebanyak 38 %, diikuti dengan usia diatas 50 tahun sebanyak 12% dan usia dibawah 20 tahun sebanyak 0 %. Sebaran usia responden ini dapat dilihat pada table dan diagram berikut :

Tabel 3.
Usia Responden

UMUR RESPONDEN (THN)	JUMLAH	PERSENTASE
Di bawah 20	0	0%
20 s/d 35	61	50%
36 s/d 50	46	38%
50 tahun ke atas	14	12%
TOTAL	121	100 %

DIAGRAM 3



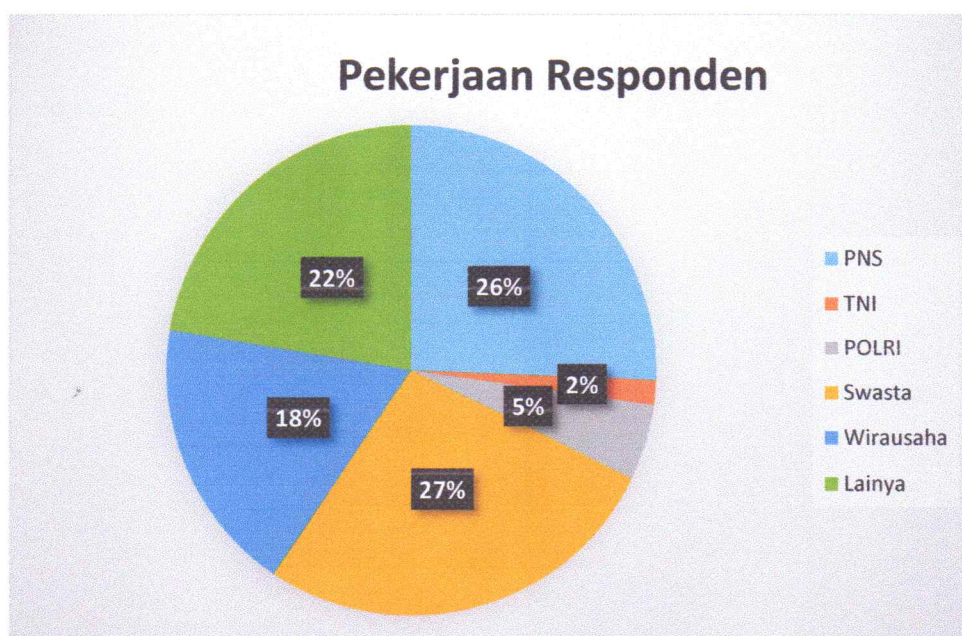
d. Pekerjaan Responden

Responden memiliki pekerjaan yang sangat beragam, sebagian besar pekerjaan responden adalah pekerja sektor informal yang tidak terakomodir secara spesifik sehingga dikategorikan lainnya seperti pelajar dan mahasiswa serta petani yang dikelompokkan dengan unsur lainnya sebanyak 22 %, Wirausaha sebanyak 18 %, Swasta sebanyak 27 %, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 26 % dan Polisi Republik Indonesia (POLRI) sebanyak 5% dan TNI sebanyak 2%. Sebaran jenis pekerjaan yang dimiliki responden di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dapat dilihat pada table dan diagram dibawah ini :

Tabel 4.
Pekerjaan Responden

JENIS Pekerjaan	JUMLAH	PERSENTASE
PNS	44	26%
TNI	-	2%
POLRI	1	5%
Swasta	31	27%
Wirausaha	4	18%
Lainnya	114	22%
TOTAL	121	100 %

DIAGRAM 4



B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INSTANSI PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Masyarakat yang menjadi responden dalam kegiatan survei ini merupakan bagian terpenting untuk mengungkap sejauh mana peran lembaga publik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik hingga dapat dilihat sudah berjalan baik atau harus masih dilakukan perbaikan perbaikan dimasa yang akan datang. Ada 9 komponen dasar yang akan dilihat untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat yakni :

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 Penyelesaian 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 yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan pengaduan, sarana dan masukan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan terhadap 121 responden dalam kegiatan ini digambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai berdasarkan pada indeks kepuasan masyarakat dari 121 responden pelayanan publik yang lebih baik dengan skor sebesar 91,99 dari tahun sebelumnya.

Tabel 5.

**Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM) 9 Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan pelayanan	3,93	98,26
2.	Prosedur pelayanan	3,70	92,44
3.	Waktu penyelesaian	3,67	91,86
4.	Biaya / Tarif	3,07	76,74
5.	Produk layanan	3,83	95,64
6.	Kompetensi petugas	3,91	97,67
7.	Perilaku petugas	3,92	97,97
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	3,87	96,80
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,86	96,51

(data pengolahan kuesioner terlampir)

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM **3,75 = 88,31 - 100,00** atau **SANGAT BAIK** merupakan unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 5. di atas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Persyaratan pelayanan (3,93) dan Prilaku pelaksana pelayanan (3,92), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Biaya/tarip pelayanan (rata-rata 3,07). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Persyaratan pelayanan dan unsur dan Prilaku pelaksana pelayanan,

sedangkan pada unsur Biaya/tarip pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah.

Nilai Rata-Rata semua unsur adalah 3,75 (93,67) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai bahwa secara keseluruhan umumnya sudah baik dan masyarakat merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi harapan masyarakat agar kualitas pelayanan terus ditingkatkan tetap harus diperhatikan dan dilaksanakan.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, maka perlu diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai yang paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. **Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang ditetapkan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kategori pelayanan yang sangat baik (diatas 88,31)**

Untuk proses terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas, maka ke-9 unsur-unsur pelayanan di atas harus terus ditingkatkan kembali, khususnya terhadap **3 (tiga) unsur-unsur pelayanan yang terbawah yaitu Biaya/tarip pelayanan (76,74), Kecepatan waktu pelayanan (91,86) dan Prosedur Layanan (92,44).**

Sedangkan terhadap **2 (dua) unsur pelayanan tertinggi yang telah mencapai 98.26 dan 97,97 atau kategori sangat baik yaitu unsur Persyaratan pelayanan dan unsur dan Prilaku pelaksana pelayanan, merupakan unsur pelayanan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi** pada unit pelayanan di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

C. PERBANDINGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 2020, 2021, 2022, 2023, 2024

Perbandingan indeks kepuasan masyarakat selama kurun waktu lima tahun terakhir, yakni 2020, 2021, 2022, 2023 dan tahun 2024 tergambar dalam tabel di bawah ini:

Tabel 6

Perbandingan indeks kepuasan masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2020, 2021, 2022, 2023 dan tahun 2024

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT					
TAHUN	2020	2021	2022	2023	2024
IKM	83	85	85	87,94	93,67

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan yaitu sebesar 93,67 atau berkisar di antara 88,31 – 100,00.

Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur empat (U1) Persyaratan pelayanan (3,93) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur tiga (U4) Biaya/tarip pelayanan (76,74).

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan pada unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) Sangat Baik yaitu (88,31 – 100,00). Unsur-unsur tersebut adalah :

1. Persyaratan pelayanan (NRR=3,93)
2. Prosedur pelayanan (NRR=3,70)
3. Kecepatan waktu pelayanan (NRR=3,67)
4. Biaya/tarip pelayanan (NRR=3,07)
5. Kesesuaian produk pelayanan (NRR=3,83)
6. Kemampuan petugas pelayanan (NRR=3,91)
7. Prilaku pelaksana pelayanan (NRR=3,92)
8. Sarana dan prasarana (NRR=3,87)
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (NRR=3,86)

Dari 9 (sembilan) unsur di atas, yang **kualitasnya perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki**, yaitu unsur : **Biaya/tarip pelayanan**.

B. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey terhadap pelayanan publik, maka perlu upaya untuk memperbaiki waktu layanan sehingga menjadi lebih cepat sesuai dengan standar layanan serta perbaikan dalam unsur perilaku petugas. Untuk itu, hal-hal yang perlu ditindaklanjuti sebagai berikut:

a. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang sudah baik namun perlu dilakukan peningkatan ke arah yang lebih lagi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan dan Prosedur Pelayanan. Agar tingkat kepuasan masyarakat di masa mendatang lebih baik lagi terhadap pelayanan pada unit loket pelayanan pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai, perlu dilakukan beberapa hal yaitu diantaranya :

- meningkatkan kemampuan, kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan kepada petugas loket untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standart internal mengenai sikap petugas pelayanan serta disiplin kerja sehingga diharapkan hasilnya petugas pelayanan akan mampu memberikan pelayanan dengan cepat, ramah dan mampu memberikan informasi pajak daerah dengan jelas kepada masyarakat;
- menyediakan media yang mudah diakses oleh masyarakat sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi tentang ketentuan pajak daerah;
- Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan pajak daerah yang ada seperti peningkatan peralatan kerja pelayanan yang baik, penggunaan nomor antrian, penyediaan minuman, televisi, internet gratis, kursi roda, ruangan pelayanan yang sejuk, terang, bersih dan harum, sehingga masyarakat selaku wajib pajak yang datang ke loket pelayanan pajak daerah merasa nyaman dan puas.

b. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat selaku wajib pajak terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

- membuat dan memajangkan standar operasional pelayanan pajak daerah;
- menyediakan brosur/leaflet pajak daerah pada loket pelayanan;
- memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan;

c. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas loket pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

d. Kegiatan penyusunan IKM agar terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika memungkinkan survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ke arah yang lebih baik lagi.

BAB VI

PENUTUP

Demikianlah laporan hasil Survei Kepuasan masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai tahun 2024. Dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan seluruh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dapat memberikan pelayanan prima dan menjamin adanya tingkat kepuasan yang sangat baik yang dirasakan manfaatnya oleh masyarakat penerima layanan.

Kedepannya semoga unit pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai dapat senantiasa turut bersinergi mewujudkan Kabupaten Serdang Bedagai “MAJU TERUS” Mandiri, Sejahtera dan Religius yang semakin baik dari waktu ke waktu.

Sei Rampah , 1 Juli 2024

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

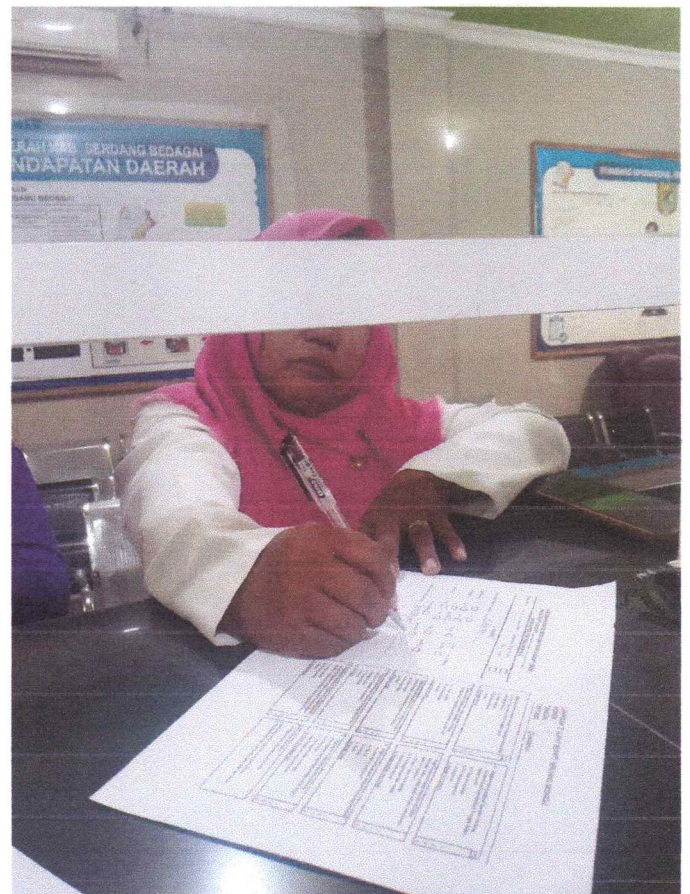
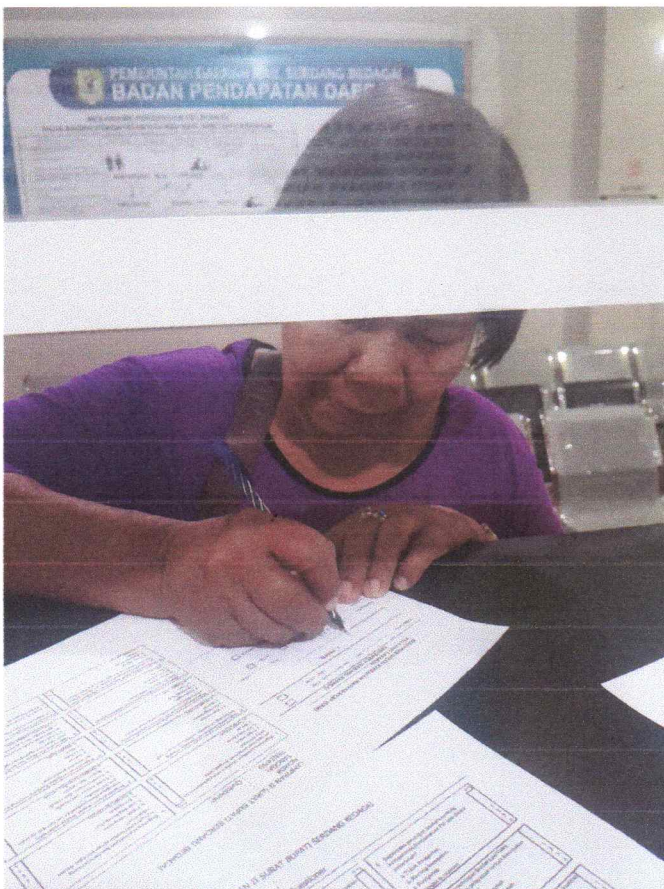
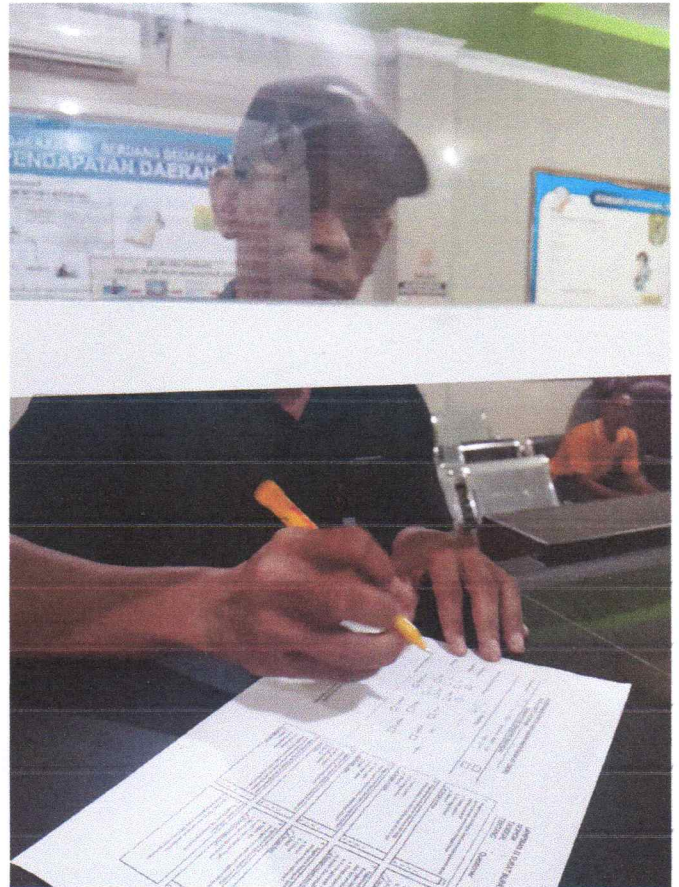
SRI RAHMAYANI, S. Sos, M.Si

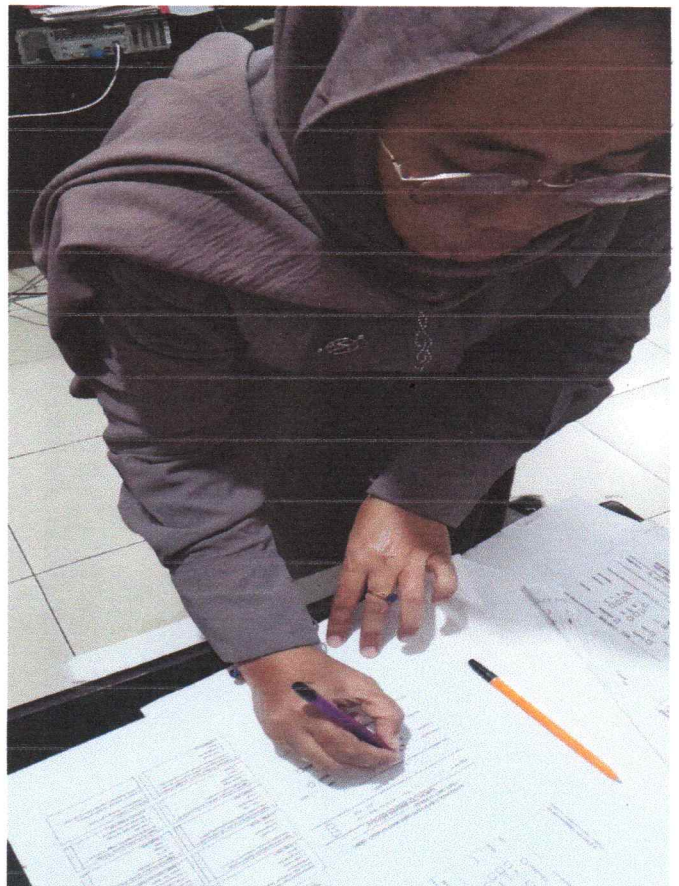
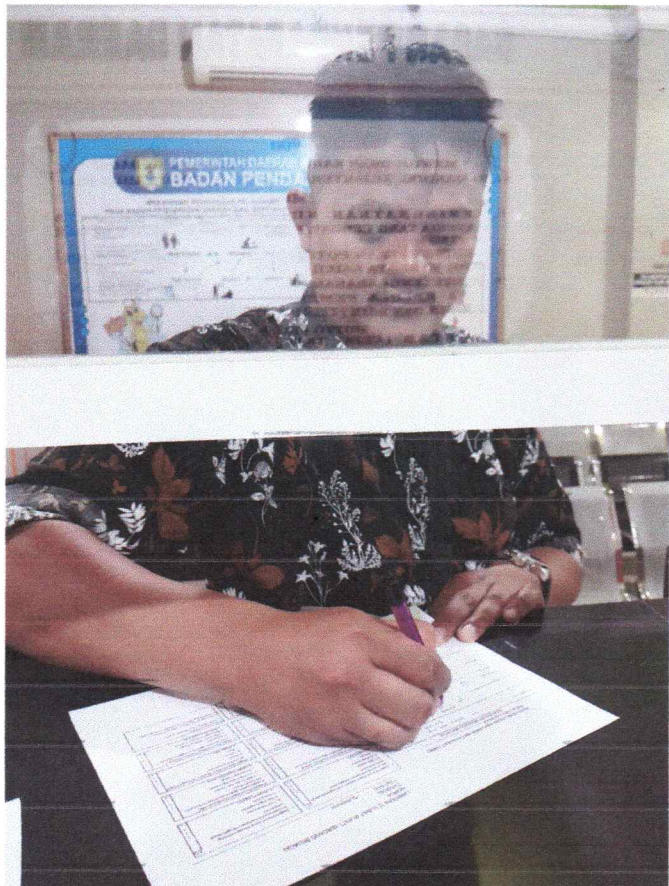
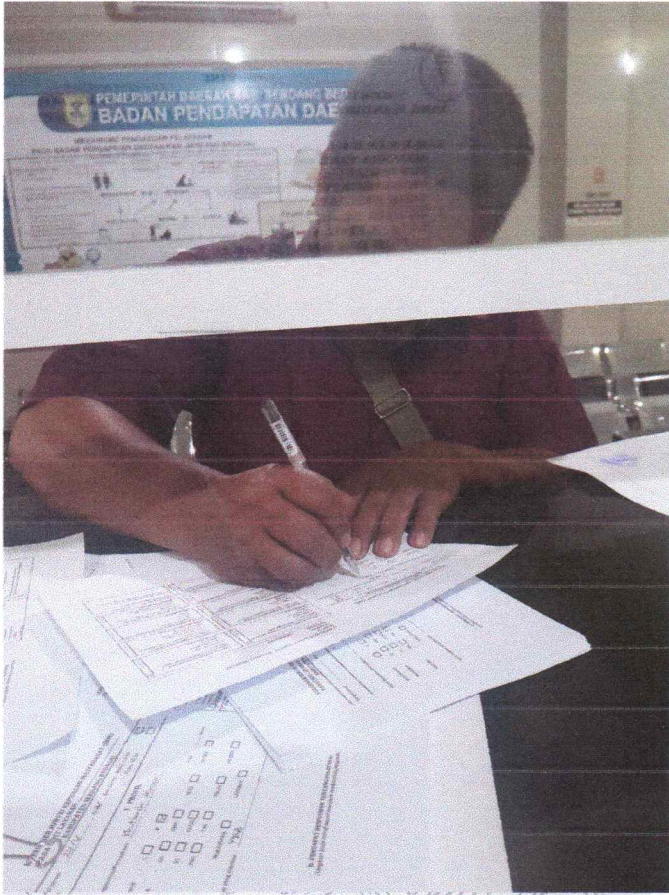
Pembina Tk.I

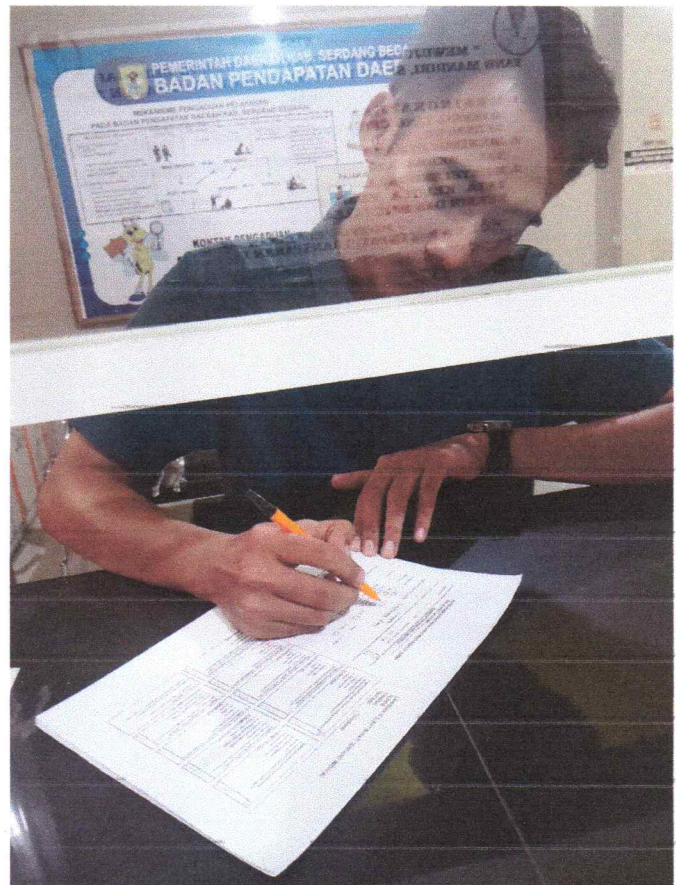
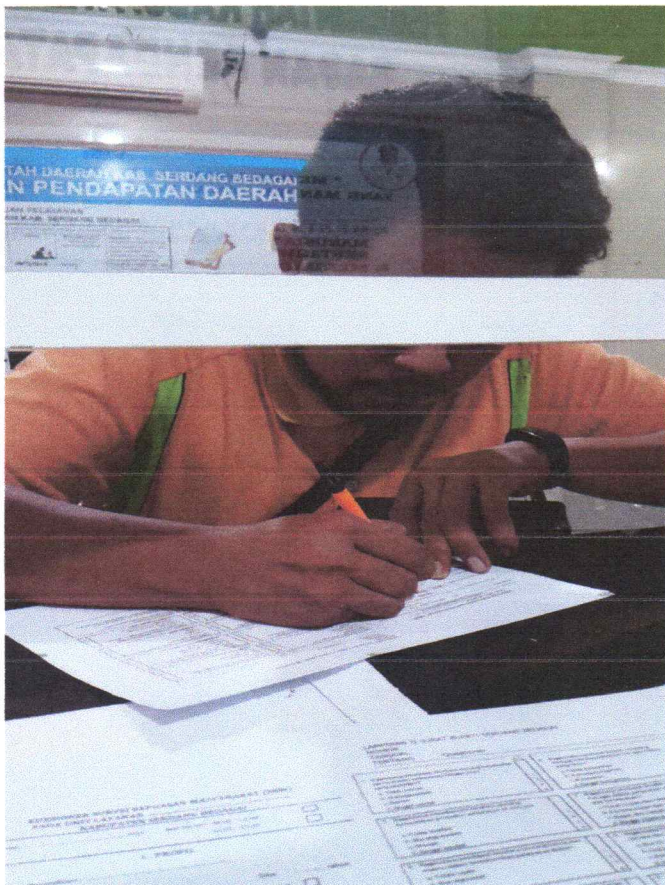
NIP. 19810727 200502 2 003

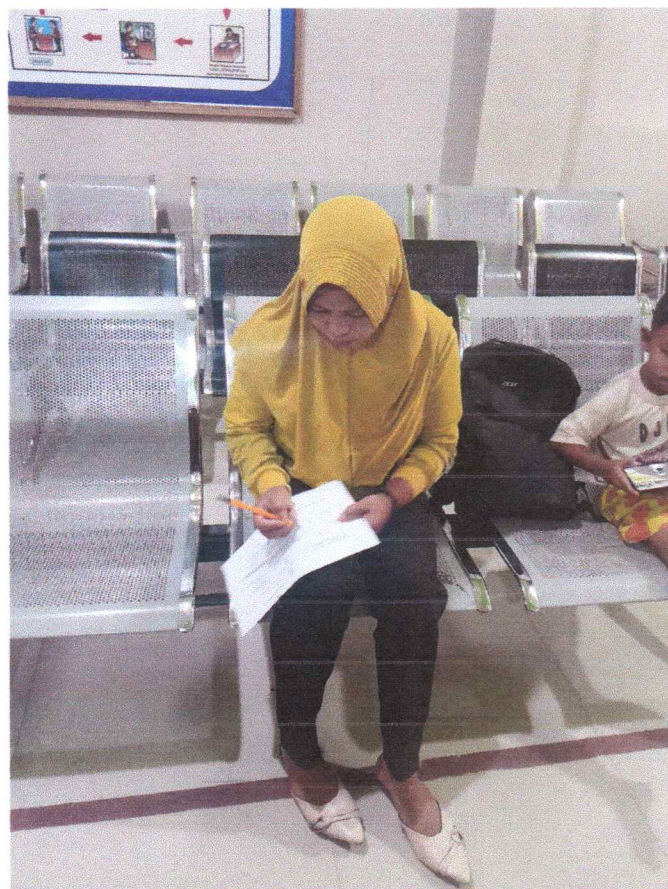
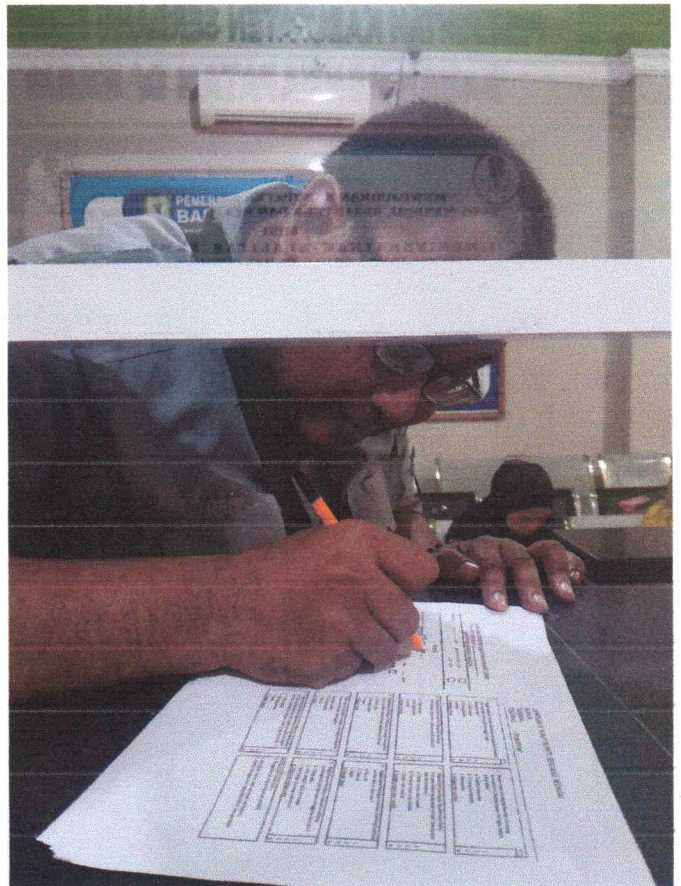
LAMPIRAN

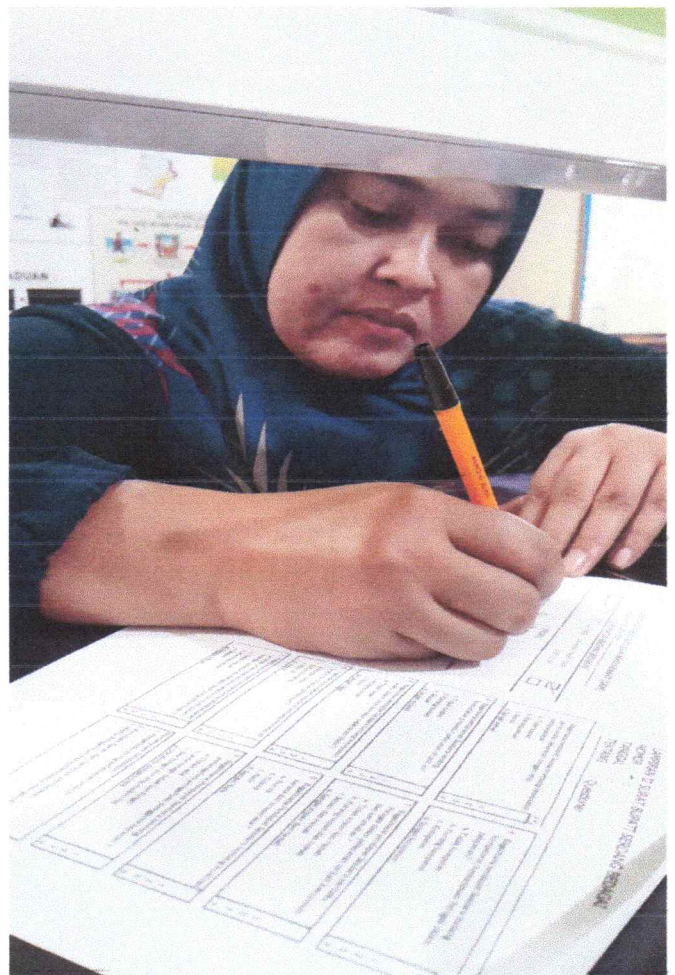
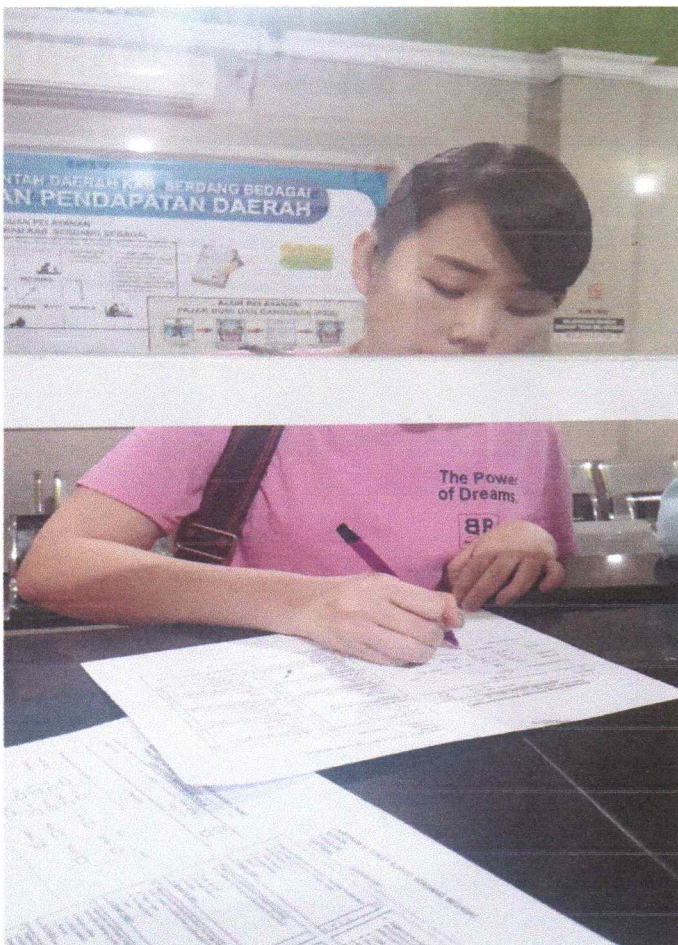
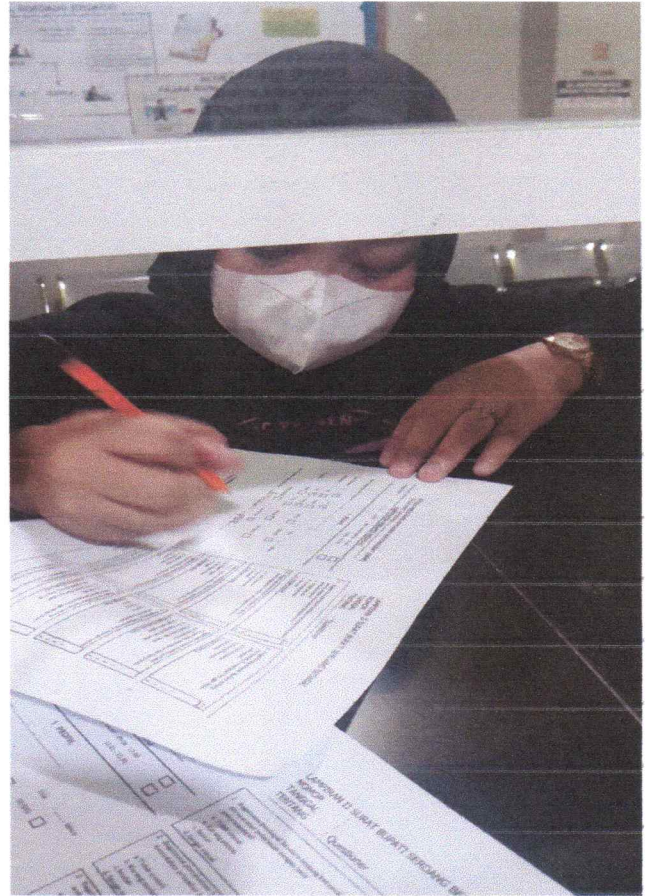
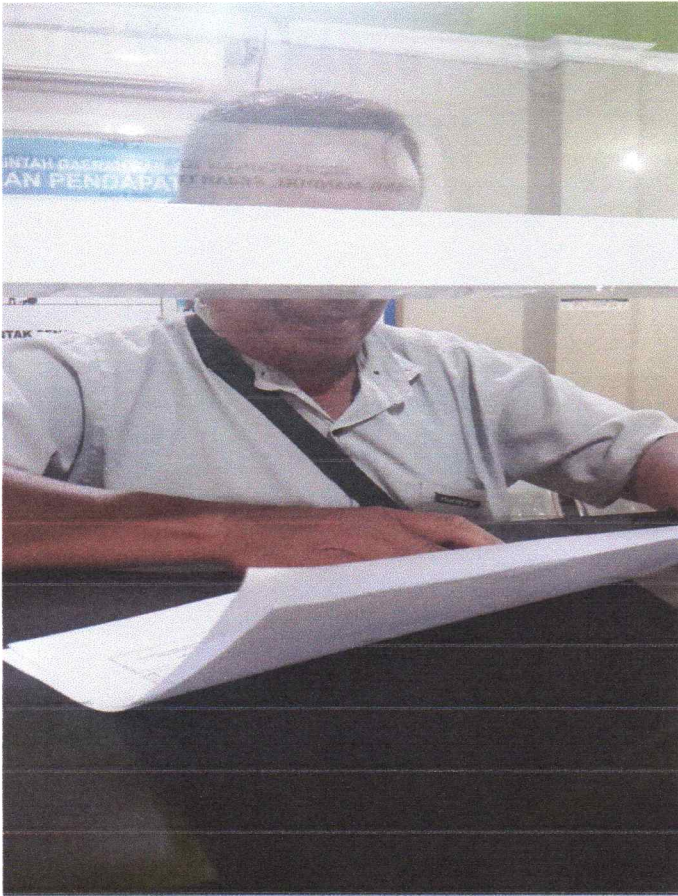
DOKUMENTASI SKM

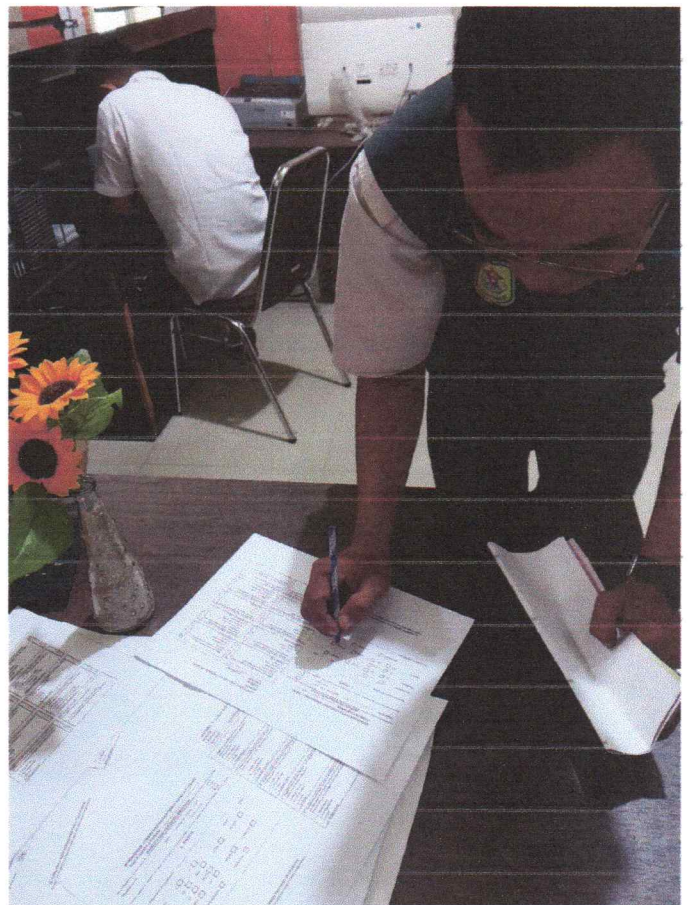
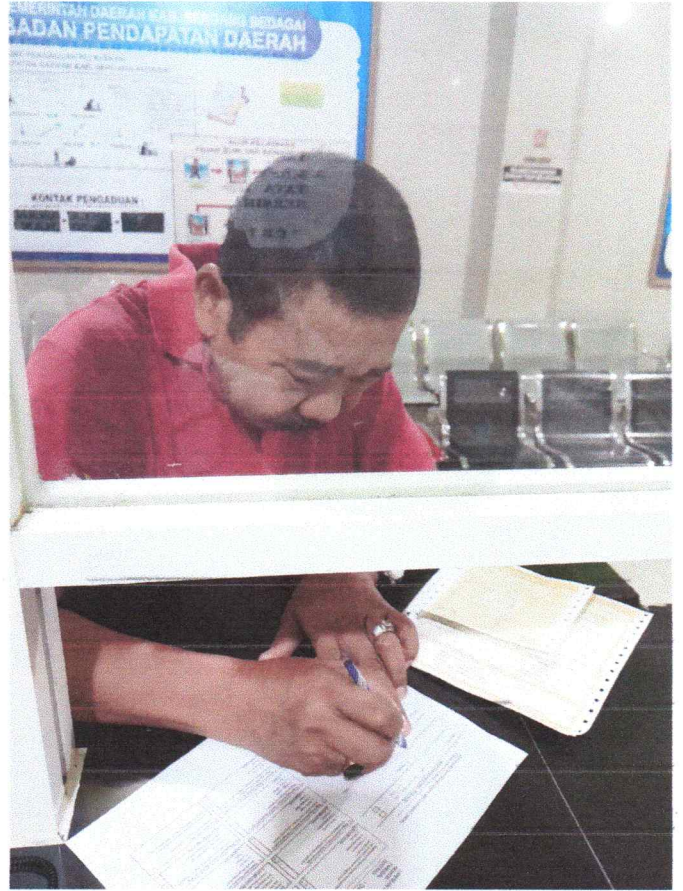
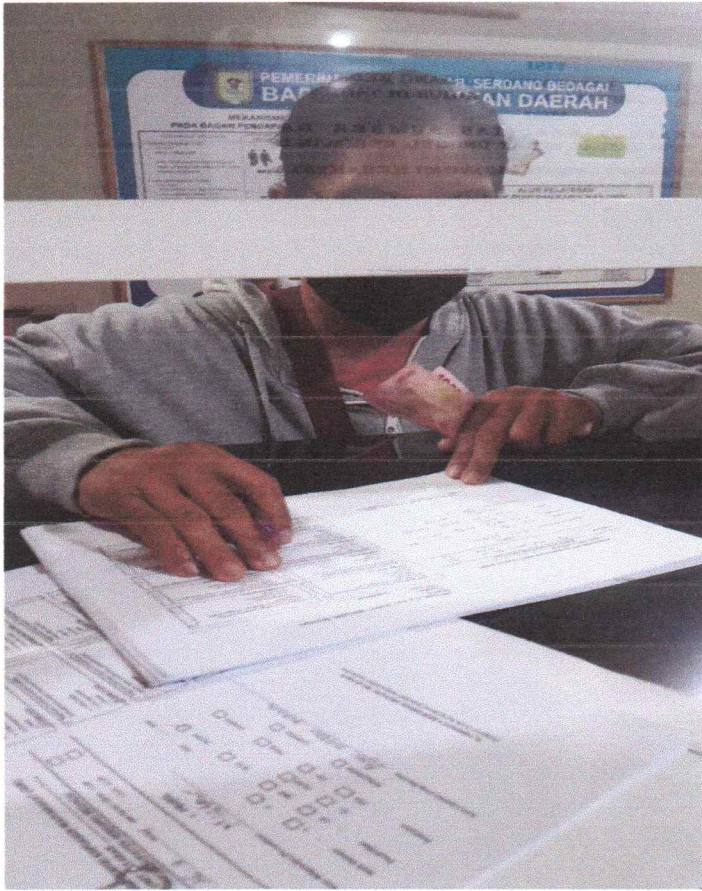




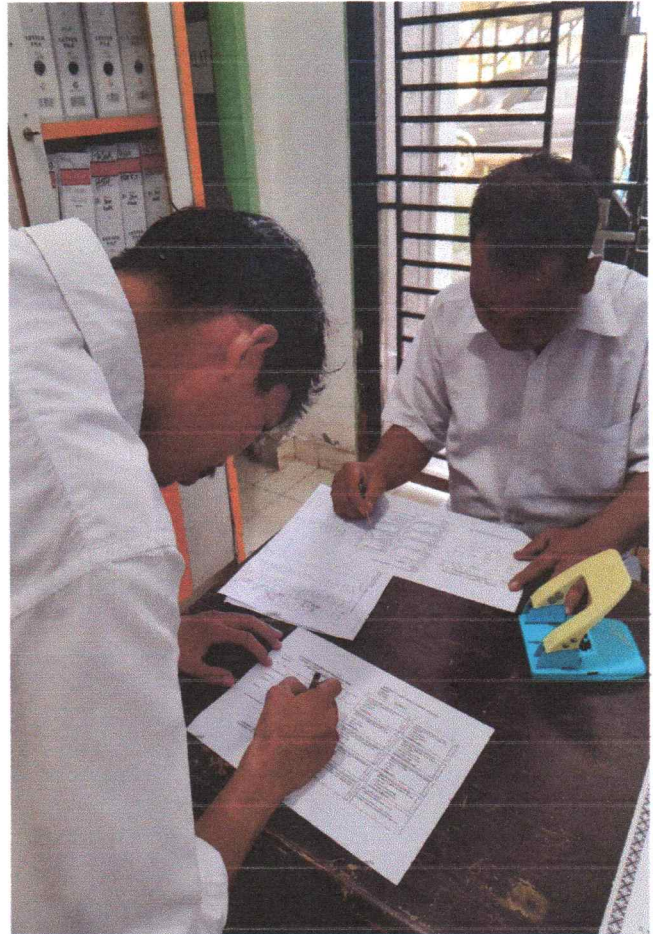
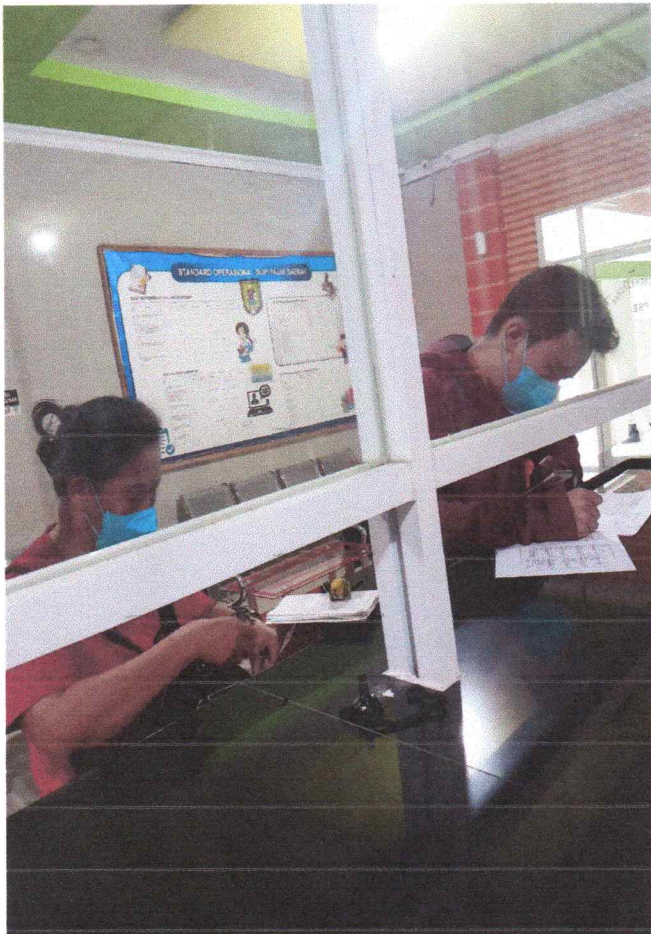
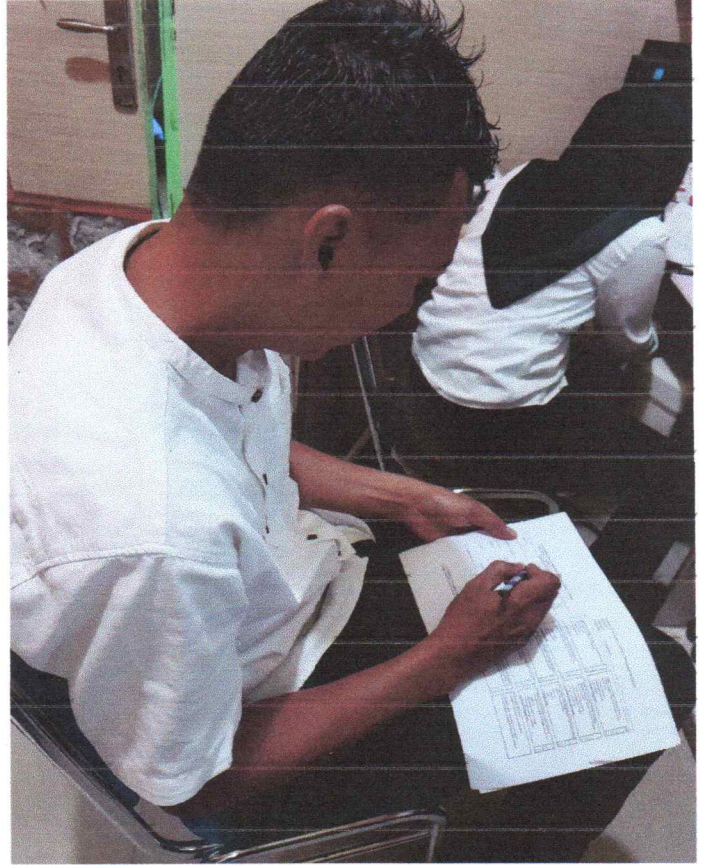
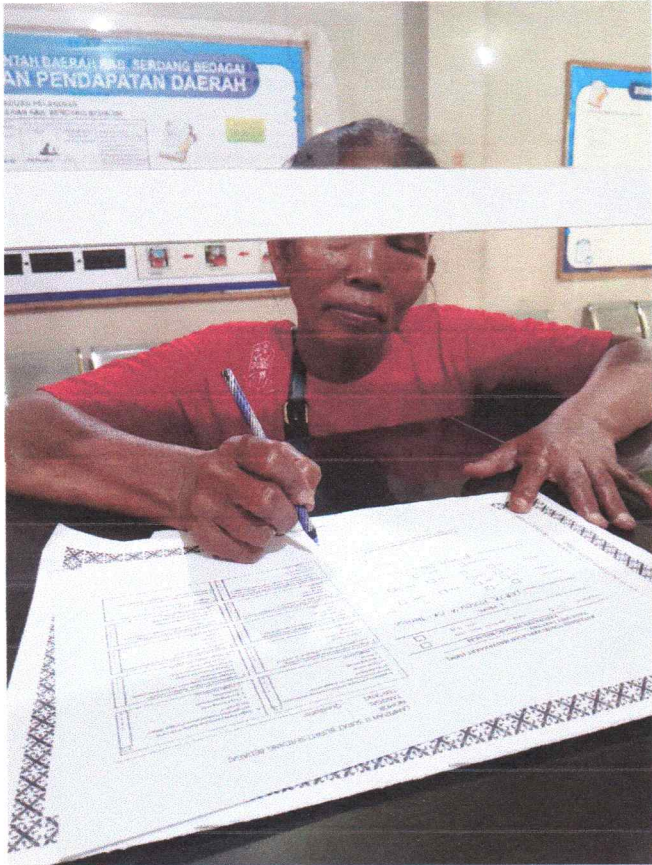


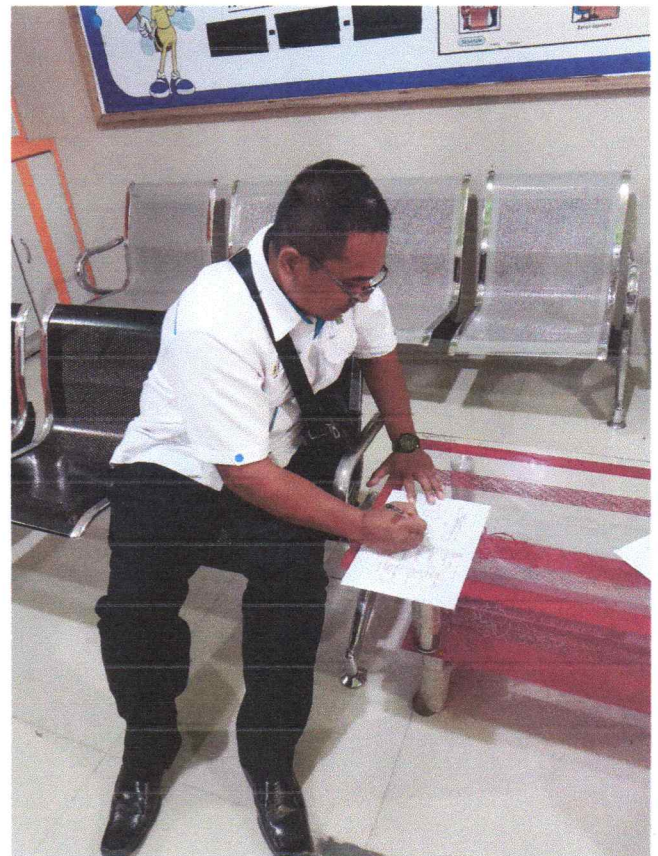
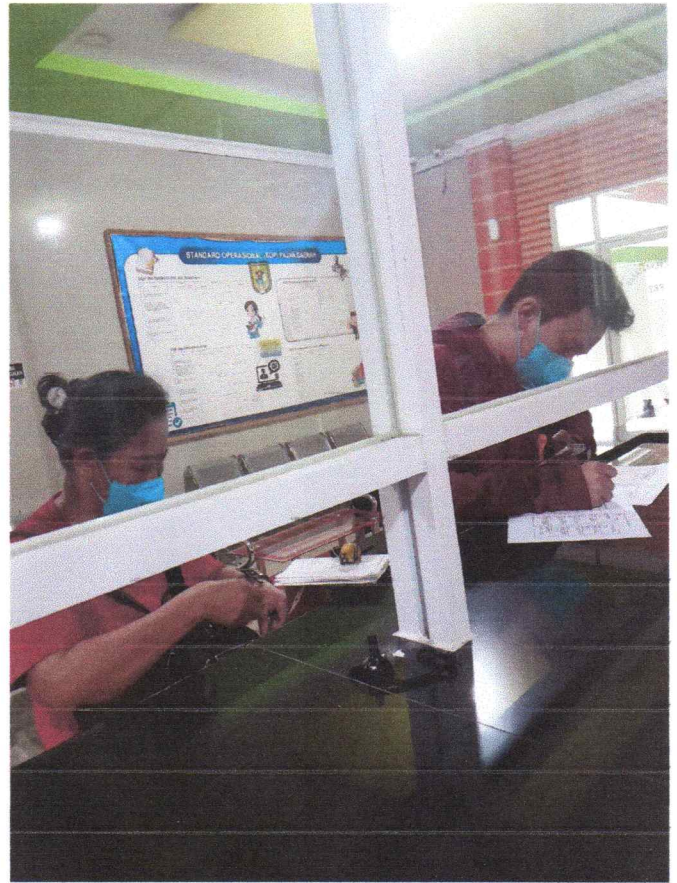
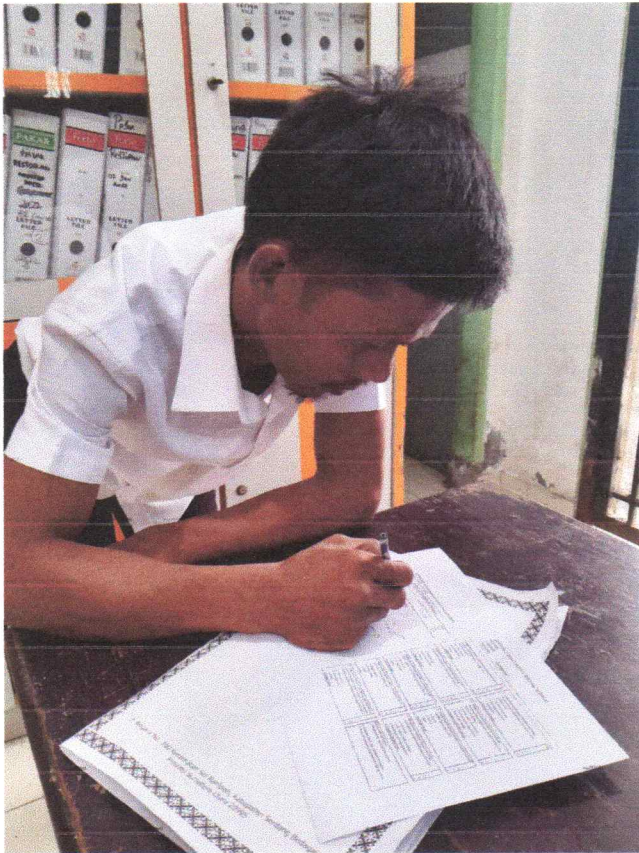


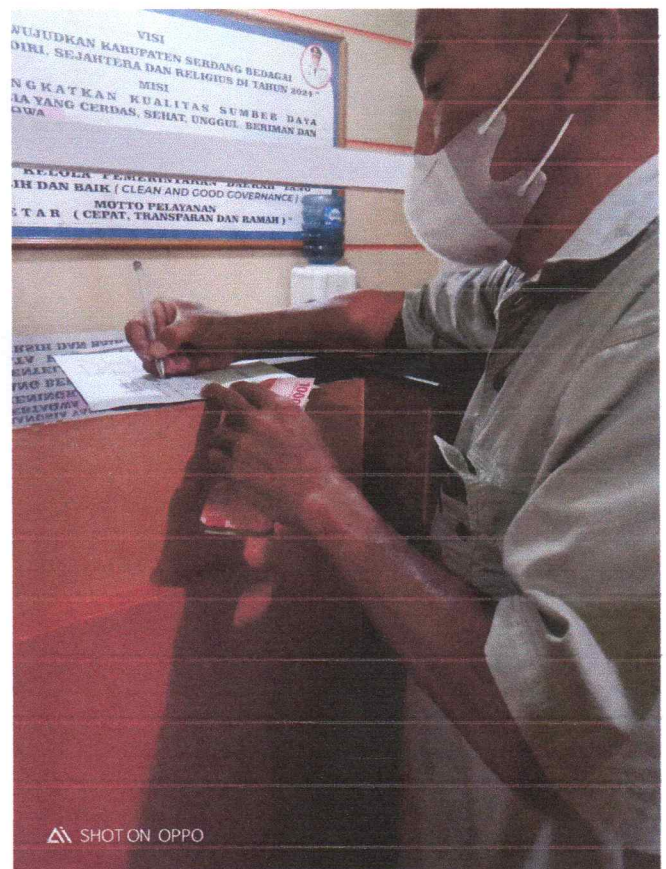
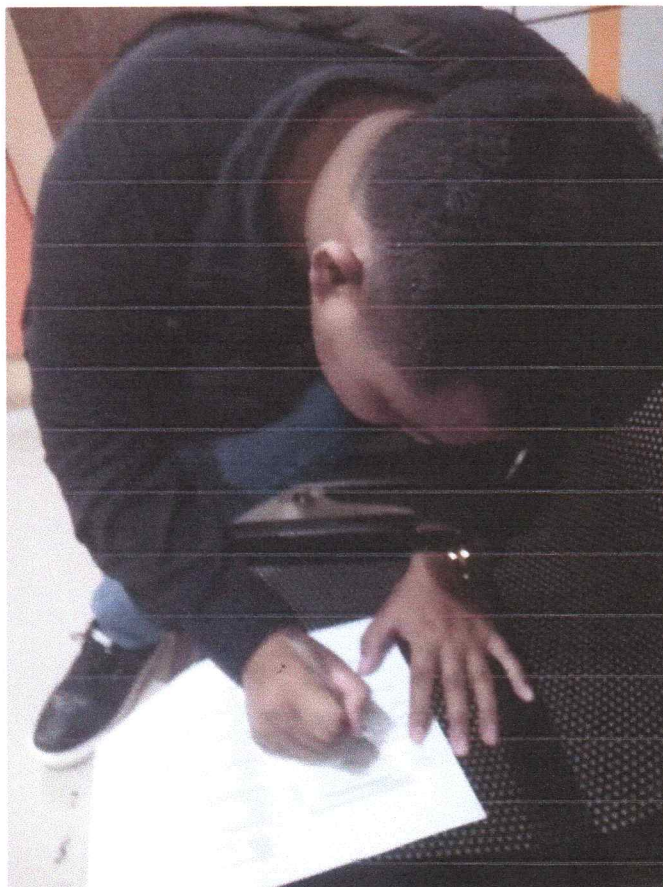
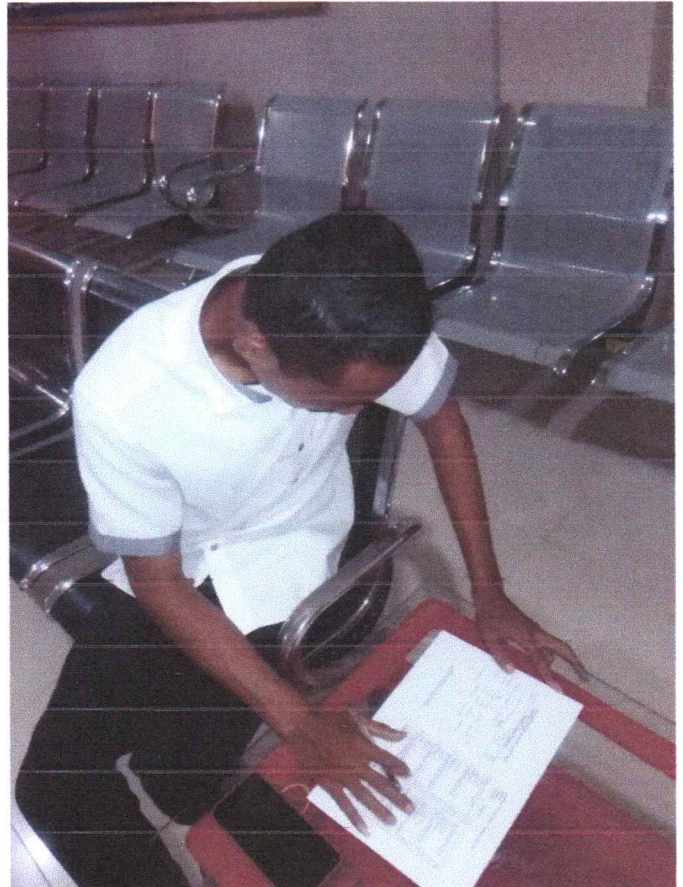
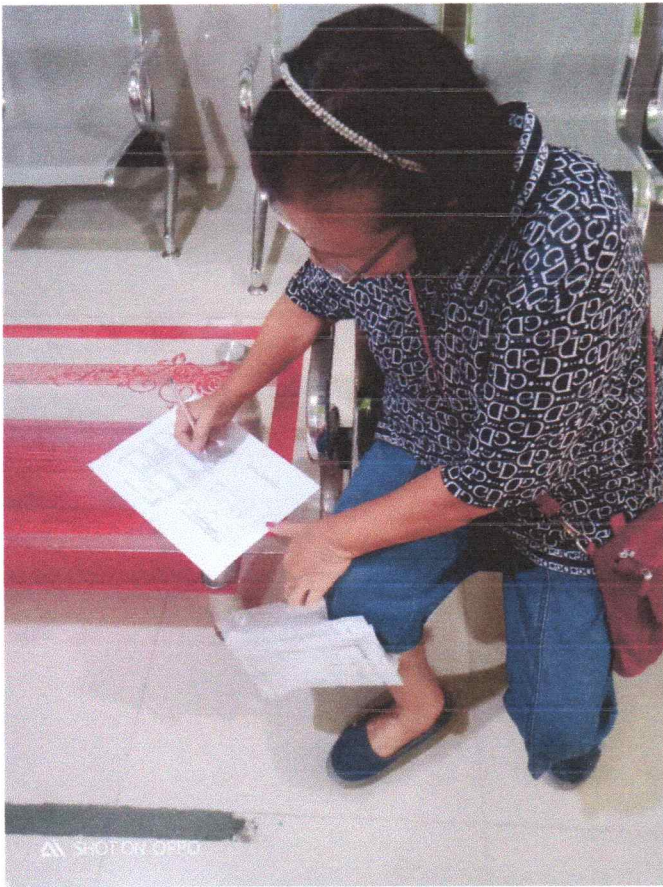


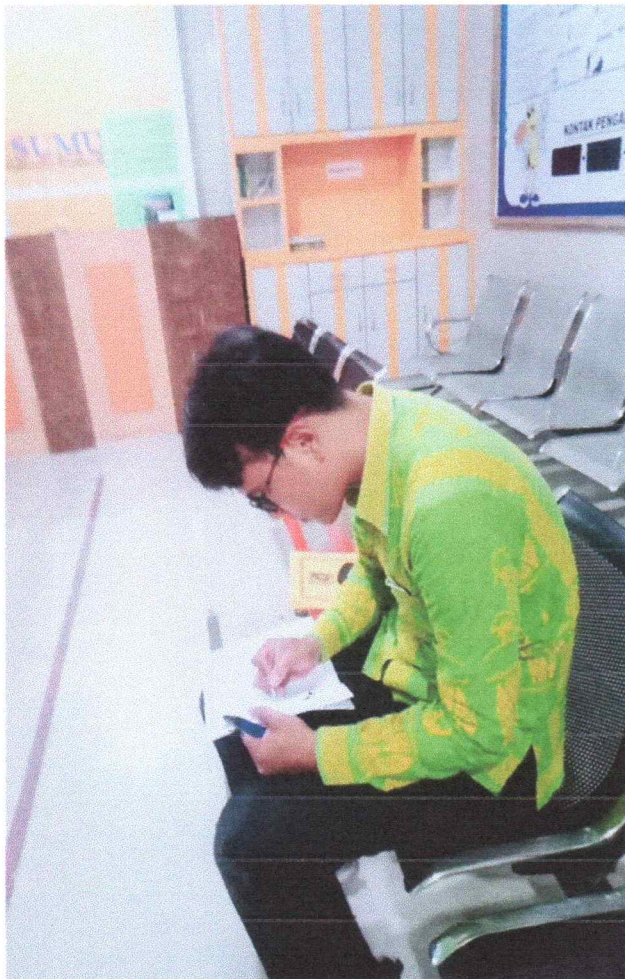
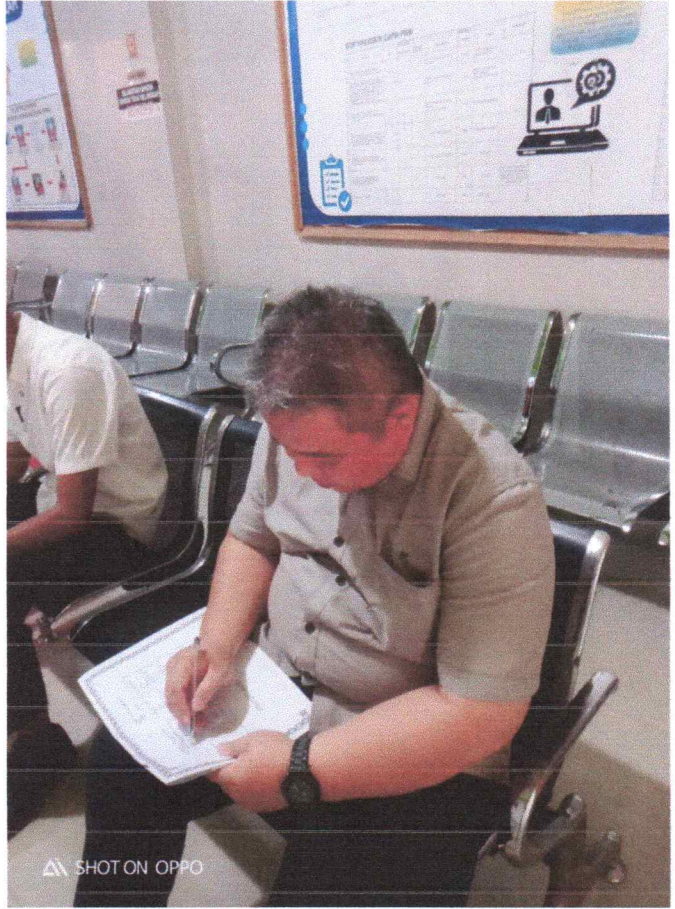












SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENDAPATAN DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
PERIODE SEMESTER 1 TAHUN 2024

NILAI IKM

93,67

NAMA LAYANAN : DINAS
PENDIDIKAN

RESPONDEN : 121 Orang

JUMLAH

JENIS KELAMIN : L = 68 Orang
: P = 53 Orang

PENDIDIKAN : SD = 0 Orang
SMP = 3 Orang
SMA = 38 Orang
DIII = 17 Orang
S-1 = 61 Orang
S - 2 = 2 Orang

Periode Survei : Januari s.d. Juni
2024

TERIMA KASIH

ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT
BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT

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

UNIT PELAYANAN : Badan Pendapatan Daerah

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

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4
56	4	4	3	3	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	3	4	4	4	4	4
59	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	4	4	3	3	4	4	4	4	4
61	4	3	3	3	4	4	4	4	4
62	4	3	4	3	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4	4	4	4
65	4	4	3	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	4	4	4	3	4	4	4	4	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	4	4	4	3	4	4	4	4	4
72	3	2	1	4	1	2	3	2	2
73	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	3	4	3	4	4	4	4	4
75	4	3	4	3	4	4	4	4	4
76	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4
79	4	3	4	3	4	4	4	4	4
80	4	3	4	3	4	4	4	4	4
81	4	4	3	3	4	4	4	4	4
82	4	4	3	3	4	4	4	4	4
83	4	4	3	3	4	4	4	4	4
84	4	3	3	3	3	4	3	3	4
85	4	3	3	3	4	4	4	4	4
86	4	3	3	3	3	4	4	4	4
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4
92	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4
95	4	3	3	3	3	4	4	4	3

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
96	4	4	4	3	4	4	4	3	3
97	4	3	3	3	4	4	4	4	4
98	4	3	3	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	3	3	4	4	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	3	3	4	4	4	4	3
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3
103	4	4	4	3	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	4	4	4	3	4	4	4	4	4
106	4	4	4	3	4	4	4	4	4
107	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4
110	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	4	4	4	4
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4
114	4	4	3	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	3	4	4	4	4	4
116	4	4	4	3	4	4	4	4	4
117	4	3	3	3	4	3	4	3	3
118	4	4	4	4	3	4	4	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	3	3	4	3	4	4	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Unsur	3,930	3,698	3,674	3,070	3,826	3,907	3,919	3,872	3,860
NRR									
tertbg/	0,436	0,410	0,408	0,341	0,425	0,434	0,435	0,430	0,429
unsur									

IKM Unit pelayanan

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN : 93,67

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan pelayanan	3,93
U2	Prosedur pelayanan	3,70
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,67
U4	Biaya/tarip pelayanan	3,07
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,83
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,91
U7	Prilaku pelaksana pelayanan	3,92
U8	Sarana dan prasarana	3,87
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,86

ANALISIS HASIL/
EVALUASI HASIL SKM

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TIDAK LANJUT UNIT PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH KAB SERDANG BEDAGAI

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,93	3,70	3,67	3,07	3,83	3,91	3,92	3,87	3,86
Mutu kinerja	A	A	A	B	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 1	Prioritas 7	Prioritas 8	Prioritas 9	Prioritas 6	Prioritas 3	Prioritas 2	Prioritas 4	Prioritas 5
Skor KM Total	Kesimpulan : Mutu pelayanan "33,67" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "Sangat Baik"								

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U4 : Biaya/tarif pelayanan	Sosialisasi Kebijakan Pajak Daerah/ Sosialisasi Tarif Pajak Daerah kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Daerah Bupati Serdang Bedagai Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah					SRI RAHMAYANI, S. Sos, M.Si
2	U3 : Kecepatan waktu pelayanan	Perbaikan standar pelayanan publik dan melakukan sosialisasi tentang jangka waktu penyelesaian layanan melalui website, media sosial, elektronik, papan pengumuman dan leaflet					SRI RAHMAYANI, S. Sos, M.Si
3	U2 : Prosedur pelayanan	Sosialisasi tentang jangka waktu penyelesaian layanan melalui website, media sosial, elektronik, papan pengumuman dan leaflet					SRI RAHMAYANI, S. Sos, M.Si

Sei Rampah, Jul, 2024
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

SRI RAHMAYANI, S. Sos, M.Si
PEMBINA TK,
NIP. 19810727 200502 2 003

ANALISIS HASIL/ EVALUASI HASIL SKM

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TIDAK LANJUT UNIT PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH KAB SERDANG BEDAGAI

Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,93	3,70	3,67	3,07	3,83	3,91	3,92	3,87	3,86
Mutu kinerja	A	A	A	B	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	Prioritas 1	Prioritas 7	Prioritas 8	Prioritas 9	Prioritas 6	Prioritas 3	Prioritas 2	Prioritas 4	Prioritas 5
Skor KM Total	Kesimpulan : Mutu Pelayanan "93,67" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "Sangat Baik"								

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U4 : Biaya/tarif pelayanan	Sosialisasi Kebijakan Pajak Daerah/ Sosialisasi Tarif Pajak Daerah kepada masyarakat sesuai dengan Peraturan Daerah Bupati Serdang Bedagai Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	V				SRI RAHMAYANI, S. Sos, M.Si
2	U3 : Kecepatan waktu pelayanan	Perbaikan standar pelayanan publik dan melakukan sosialisasi tentang jangka waktu penyelesaian layanan melalui webs ite, media sosial, elektronik, papan pengumuman dan leaflet	V				SRI RAHMAYANI, S. Sos, M.Si
3	U2 : Prosedur pelayanan	Sosialisasi tentang jangka waktu penyelesaian layanan melalui webs ite, media sosial, elektronik, papan pengumuman dan leaflet	V				SRI RAHMAYANI, S. Sos, M.Si

Sei Rampah, Juli 2024
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

SRI RAHMAYANI, S. Sos, M.Si
PEMBINA TK.1
NIP. 19810727 200502 2 003

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 5-2- 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Hesti Kurnia Ningsih

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 38 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : PIB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 6-2- 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : FERBY WUPHAP

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 42 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 7-2- 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : TONI SAPUTRA

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 51 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 12-2- 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Smihar Pangfide

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 48 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☒
S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PB B

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P*)
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	P*)
a. Tidak kompeten	1	
b. Kurang kompeten	2	
c. Kompeten	3	
d. Sangat kompeten	4	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	
a. Tidak mudah	1	
b. Kurang mudah	2	
c. Mudah	3	
d. Sangat mudah	4	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	
a. Tidak cepat	1	
b. Kurang cepat	2	
c. Cepat	3	
d. Sangat cepat	4	
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a. Buruk	1	
b. Cukup	2	
c. Baik	3	
d. Sangat Baik	4	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	
a. Sangat mahal	1	
b. Cukup mahal	2	
c. Murah	3	
d. Gratis	4	
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	
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a. Tidak sesuai	1	
b. Kurang sesuai	2	
c. Sesuai	3	
d. Sangat sesuai	4	
Pertanyaan tambahan :		
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik		
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan		
3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan		

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 13-2- 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Pau Parasan Lahan

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 41 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Validasi PPK

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	P*)
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	P*)
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	P*)
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	P*)
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	P*)
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	P*)
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 19-2- 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : HALIL WAKTU

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 51 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB.

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 15-2-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Dangani

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 20 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 9-2- 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SRI MELANI SIREGAR

Jenis Kelamin : L ☒ P ☒ Usia : 29 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRSAUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : pembayaran PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 20-2 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : HEXIDRIK HASIBUAN

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 44 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRAUUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran pajak PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 21-2-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : BAMBANG S

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 45 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PEMBAYARAN PBB 2024

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 22-2-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Muhammad Zulpan Mahareli

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 40 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : Pajak Makan Minum

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 22-3 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Nurhacimah

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 37 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : Pajak makan & minum 10 %

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 22 Maret 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Lim Sudiono

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 39 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 28-3 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : AZWAR ANAS

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 41 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRSAUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pake Makan Minum

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 25-03-2024 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : YANDIAI

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 51 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima :

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 25 Maret 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Tina br Sumbolon

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 34 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Bayar pajak tanah

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 25. Maret 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : TIUR

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 54 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☒ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : validasi dan bayar pajak PBB

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

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 25 maret 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Tordi Baren Agus

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 43 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN**
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 25- Maret 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SARUDIN PURBA

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 55 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN**
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 25 Maret 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Tumpuk

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 43 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : PKB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 26. 3 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : ASPUL A LUBIS

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 37 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <u>d. Sangat sesuai</u>	P*) 1 2 3 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten <u>d. Sangat kompeten</u>	P*) 1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah <u>d. Sangat mudah</u>	1 2 3 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <u>d. Sangat sopan dan ramah</u>	1 2 3 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <u>d. Sangat cepat</u>	1 2 3 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik <u>d. Sangat Baik</u>	1 2 3 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal <u>c. Murah</u> d. Gratis	1 2 3 4	9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <u>d. Dikelola dengan baik</u>	1 2 3 4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <u>d. Sangat sesuai</u>	1 2 3 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 22-3 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Robinson Situmorang

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 50 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PRB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 22-5 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Hutur Pandanaya

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 41 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : PBB Bumi

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 26 - 3 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SAIDUL AKBAM

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 38 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 26 - Maret 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : RAHMAD

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 23 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☒ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima :

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai <u>d. Sangat sesuai</u>	P*) 1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah <u>c. Mudah</u> d. Sangat mudah	1 2 3 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat <u>c. Cepat</u> d. Sangat cepat	1 2 3 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal <u>c. Murah</u> 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 b. Kurang sesuai c. Sesuai <u>d. Sangat sesuai</u>	1 2 3 4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten <u>c. Kompeten</u> d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <u>d. Sangat sopan dan ramah</u>	1 2 3 4
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup <u>c. Baik</u> d. Sangat Baik	1 2 3 4
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi <u>c. Berfungsi kurang maksimal</u> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 26-3 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : M. Iqbal

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 42 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☒
S1 ☒ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : Pajak makan minum

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 28 Maret 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Sulasari

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 31 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 01 - April 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : AHWAD SUPPAPTO

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 46 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☒ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran Pajak PBB

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

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 01 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : MARIANA SIHALOHO

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 39 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 22 April 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan :

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 28 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : pelembutan makan minuman

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 02 - April 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : HARIADI

Jenis Kelamin : L ☒ P ☒ Usia : 53 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☒

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

Jenis Layanan yang diterima : Vuludis PBR

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 02 April 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Umum

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 27 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : Pajak, makan, minum

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 02 April 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SUSIANI

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 24 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : Validasi PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? 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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 19 April 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : ANITA PASAKIBU

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 24 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRAUSAHA ☐

LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 19 April 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☒
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : GR1 / BKP 500M

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 41 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran pajak mami

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? 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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 22.4 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Desi ARIANTI

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 24 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : VALIDASI PBB DAN BAKAR

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 23-4 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Melka

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 25 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRSAUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Nanya tentang PBB

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

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 23 APRIL 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☒
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan :

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 24 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Pemecahan PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 23/4 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Palman

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 22 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima :

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 24. 4 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : DINA SEPTI PRATIWI

Jenis Kelamin : L ☒ P ☒ Usia : 32 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/III ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Restoran

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 20/4 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Ika Supri Tanjung

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 33 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PAKE BAYARAN MINUM

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 24/4/2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : PT. Tiza Nufi Anugerah

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 41 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Asuransi

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 24/4 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SARIFAH

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 30 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : makan minum

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 24/4 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Iukman Hakim Sinaga

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 41 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pajak Air Bawah Tanah

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 24/4 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Khatimah Ainun

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 30 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 25/4 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Muhammad Eka

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 32 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : ABT

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 <u>d. Sangat sesuai</u> 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 <u>d. Sangat kompeten</u> 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 <u>d. Sangat mudah</u> 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 <u>d. Sangat sopan dan ramah</u> 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 <u>d. Sangat cepat</u> 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 <u>d. Sangat Baik</u> 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 <u>c. Murah</u> 3 d. Gratis 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 <u>d. Dikelola dengan baik</u> 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 <u>d. Sangat sesuai</u> 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 26/4 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : BOEIAN RINALDI

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 44 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 29 / 04 - 24 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☒ 12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : RIZKY P. TANDUNG

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 34 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : RESTORAN

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 29-4 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Kasmiran Saragih

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 35 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Makan minum

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 30-4 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : HENDRA

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 36 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : BAYAR MAKAN MINUM

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 31-11-2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : RAMLAH LUBIS

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 39 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/III ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran RBB

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

P*)	P*)
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? 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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 30-4-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Hamdani
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 33 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/III ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒
WIRSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : Dikirimkan PB13

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? 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
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan		

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 30.4.2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : MHD ARIF SAMPURA
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 48 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ SWASTA ☐
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

P*)	P*)	P*)	P*)	P*)
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/carif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	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 b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 30-4-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Marco
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 35 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran Pajak PBB

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

	P ⁺	P ⁻
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karir dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 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 ?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten		
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	1 2 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 sarana dan prasarana ?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik		
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik		
Pertanyaan tambahan :		
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan		

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 25/05/2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : BUNGER SANIPAR
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 51 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : BUNGER SANIPAR / P3B

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

	P.1	P.2	P.3	P.4
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4			
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4			
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karir dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah 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 b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4			
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4			
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4			
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4			
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4			
Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan				

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 7 Mei 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : PT. Mariana
Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 25 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☒
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : Validasi PBB

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

	P*)	P*)
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan :	1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN

KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 7 Mei 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : NURBAITI

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 42 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : HENDRA Gunawan
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 44 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran pbf

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

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN

KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 27.5.2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Dra. NERLEANA BR MATAKUNG

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 52 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : RUMAH AGUNG R312

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

No	Pertanyaan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	☐ a. Tidak sesuai	☐ b. Kurang sesuai	☐ c. Sesuai	☒ d. Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	☐ a. Tidak mudah	☐ b. Kurang mudah	☐ c. Mudah	☒ d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	☐ a. Tidak cepat	☐ b. Kurang cepat	☐ c. Cepat	☒ d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	☐ a. Sangat mahal	☐ b. Cukup mahal	☒ c. Murah	☐ d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	☐ a. Tidak sesuai	☐ b. Kurang sesuai	☒ c. Sesuai	☐ d. Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	☐ a. Tidak kompeten	☐ b. Kurang kompeten	☒ c. Kompeten	☐ d. Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku dan keramahan ?	☐ 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	☐ b. Ada tetapi tidak berfungsi	☒ c. Berfungsi kurang maksimal	☐ d. Dikelola dengan baik
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan					

**KUESIONER SURVEI KEPUJASAAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 8/5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐ 12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : 2 UKRIDA

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 43 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/III ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : pembayaran pajak melalui mirum

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

**LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/zarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah 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 b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan tgg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 13-5-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : TINO
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 39 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : PAB Baru

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

	P ⁺	P ⁻
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 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 ?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten		
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	1 2 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 sarana dan prasarana ?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik		
9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik		
Pertanyaan tambahan :		
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan		

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SARIANI

Jenis Kelamin : L ☒ P ☒ Usia : 22 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☒

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒
Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1 2 3 4	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 3 4	1 2 3 4
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	1 2 3 4	1 2 3 4
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan			

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 13 - 5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : ISMA YANI

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 55 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☒ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : P13

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

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai	b. Kurang sesuai	c. Sesuai	d. Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah	b. Kurang mudah	c. Mudah	d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	a. Tidak cepat	b. Kurang cepat	c. Cepat	d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan?	a. Sangat mahal	b. Cukup mahal	c. Murah	d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	a. Tidak sesuai	b. Kurang sesuai	c. Sesuai	d. Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten	b. Kurang kompeten	c. Kompeten	d. Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak sopan dan ramah	b. Kurang sopan dan ramah	c. Sopan dan ramah	d. Sangat sopan dan ramah
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	b. Ada tetapi tidak berfungsi	c. Berfungsi kurang maksimal	d. Dikelola dengan baik
Pertanyaan tambahan:					
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik					
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan					
3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan					

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 13.5.2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : ANDREAS SILHARIBING
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 23 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☒
S1 ☐ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : Pop. Restoran

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

	P ^{a)}	P ^{b)}		
	1	2	3	4
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?	a. Tidak sesuai	b. Kurang sesuai	c. Sesuai	d. Sangat sesuai
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah	b. Kurang mudah	c. Mudah	d. Sangat mudah
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	a. Tidak cepat	b. Kurang cepat	c. Cepat	d. Sangat cepat
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	a. Sangat mahal	b. Cukup mahal	c. Murah	d. Gratis
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	a. Tidak sesuai	b. Kurang sesuai	c. Sesuai	d. Sangat sesuai
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten	b. Kurang kompeten	c. Kompeten	d. Sangat kompeten
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	a. Tidak sopan dan ramah	b. Kurang sopan dan ramah	c. Sopan dan ramah	d. Sangat sopan dan ramah
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	b. Ada tetapi tidak berfungsi	c. Berfungsi kurang maksimal	d. Dikelola dengan baik
Pertanyaan tambahan :	1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan			

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 13.5.2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SUBIRATI KIRMA
Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 33 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/III ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : P&K

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

	P ⁺	P ⁻
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	1 2 3 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	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	1 2 3 4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	1 2 3 4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	1 2 3 4
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	1 2 3 4
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan tgg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan		

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : B-5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan :
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 28 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ SWASTA ☐
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : P3B

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

	P ⁺	P ⁻
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 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?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten		
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 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 sarana dan prasarana?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik		
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik		
Pertanyaan tambahan :		
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan		

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 13.5.2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : DEAN SETIAWAN
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 27 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/III ☒
S1 ☐ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : PERBAIKAN PRD

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 a. Tidak mudah 2 b. Kurang mudah 3 c. Mudah 4 d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 a. Tidak cepat 2 b. Kurang cepat 3 c. Cepat 4 d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1 a. Sangat mahal 2 b. Cukup mahal 3 c. Murah 4 d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 a. Tidak kompeten 2 b. Kurang kompeten 3 c. Kompeten 4 d. Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 a. Tidak sopan dan ramah 2 b. Kurang sopan dan ramah 3 c. Sopan dan ramah 4 d. Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	1 a. Buruk 2 b. Cukup 3 c. Baik 4 d. Sangat Baik
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 a. Tidak ada 2 b. Ada tetapi tidak berfungsi 3 c. Berfungsi kurang maksimal 4 d. Dikelola dengan baik
Pertanyaan tambahan :		1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 13-5-2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : RICHARD ALEXANDER JIAEN

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 42 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Valedan PPTAS

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

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 24/4/5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Tondy BARENI AGUS

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 24 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Ngambil Surat PBB

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

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1	2	3	4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1	2	3	4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	☐	☐	☐	☒
	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
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1	2	3	4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1	2	3	4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1	2	3	4
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	☐	☐	☐	☒
	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1	2	3	4
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1	2	3	4
Pertanyaan tambahan:					
1. Pengetahuan tgl pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan					

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN

KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 14/5/2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Lusi PR Simbolon

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 35 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Penjualan PBB

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

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	☐	☐	☐	☐
	a. Tidak sesuai				
	b. Kurang sesuai				
	c. Sesuai				
	d. Sangat sesuai				
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	☐	☐	☐	☐
	a. Tidak mudah				
	b. Kurang mudah				
	c. Mudah				
	d. Sangat mudah				
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	☐	☐	☐	☐
	a. Tidak cepat				
	b. Kurang cepat				
	c. Cepat				
	d. Sangat cepat				
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan?	☐	☐	☐	☐
	a. Sangat mahal				
	b. Cukup mahal				
	c. Murah				
	d. Gratis				
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	☐	☐	☐	☐
	a. Tidak sesuai				
	b. Kurang sesuai				
	c. Sesuai				
	d. Sangat sesuai				
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	☐	☐	☐	☐
	a. Tidak kompeten				
	b. Kurang kompeten				
	c. Kompeten				
	d. Sangat kompeten				
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	☐	☐	☐	☐
	a. Tidak sopan dan ramah				
	b. Kurang sopan dan ramah				
	c. Sopan dan ramah				
	d. Sangat sopan dan ramah				
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				
	b. Ada tetapi tidak berfungsi				
	c. Berfungsi kurang maksimal				
	d. Dikelola dengan baik				
Pertanyaan tambahan :					
1. Pengetahuan tgg pelayanan publik					
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan					
3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan					

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
 NOMOR :
 TANGGAL :
 TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN
 KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 14.5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
 12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : ASUHAN LAILI

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 24 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☒ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Mandasi PRB.

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	P ^{*)}
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ Tarif dalam pelayanan?	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	P ^{*)}
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	
a. Tidak sopan dan ramah	1
b. Kurang sopan dan ramah	2
c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat sopan dan ramah	4

8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan baik	4

Pertanyaan tambahan:	
1. Pengetahuan tgg pelayanan publik	
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan	
3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 14-5-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Denta

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 21 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/III ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRASUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Penyediaan RAB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4	8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/carif dalam pelayanan?	1 2 3 4	9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1 2 3 4		Pertanyaan tambahan:	

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
 NOMOR :
 TANGGAL :
 TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN
 KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 15-5-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
 12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Lisbet Silalahi

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 21 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

Pekerjaan : S1 ☐ S2/S3 ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Pembekalan P3B

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/carif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah 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 b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	
---	------------------	--	------------------	--	------------------	--	------------------	--	------------------	---	------------------	---	------------------	---	------------------	--	------------------	--	--

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 15/5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐ ☐
 12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : ARFIN

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 29 tahun
 Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/III ☒
 S1 ☐ S2/S3 ☐
 Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Udasi PerB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4
	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4
	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4
	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?	1 2 3 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?	1 2 3 4
	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4
	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	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 sarana dan prasarana?	1 2 3 4
	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 2 3 4
	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
Pertanyaan tambahan :		
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik		
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan		
3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan		

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
 NOMOR :
 TANGGAL :
 TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN
 KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 15/5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : MUSLIM

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 29 tahun
 Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/III ☐
 S1 ☐ S2/S3 ☐
 Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☒ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINYA ☐
 Jenis Layanan yang diterima : MEKAN MINUM

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

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? 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	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	9. Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	
---	------------------	--	------------------	--	------------------	---	------------------	--	------------------	---	------------------	---	------------------	---	------------------	--	------------------	---	--

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 15-5-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SURYANAI

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 35 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/III ☒

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

	P*)	P*)
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 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?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten		
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 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 sarana dan prasarana?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik		
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik		
Pertanyaan tambahan :		
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan		

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN

KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 15-5-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : WIRAS SPP PUTRA

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 37 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☒
Pekerjaan : PNS ☐ S1 ☐ S2/S3 ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐
WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : BPTB

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 15.5.2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : ELITE DATA & CONSULTING
Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 31 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : Vendor PAB

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

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak sesuai				
	b. Kurang sesuai				
	c. Sesuai				
	d. Sangat sesuai				
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak mudah				
	b. Kurang mudah				
	c. Mudah				
	d. Sangat mudah				
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak cepat				
	b. Kurang cepat				
	c. Cepat				
	d. Sangat cepat				
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	☐	☐	☐	☒
	a. Sangat mahal				
	b. Cukup mahal				
	c. Murah				
	d. Gratis				
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak sesuai				
	b. Kurang sesuai				
	c. Sesuai				
	d. Sangat sesuai				
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak kompeten				
	b. Kurang kompeten				
	c. Kompeten				
	d. Sangat kompeten				
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	☐	☐	☐	☒
	a. Tidak sopan dan ramah				
	b. Kurang sopan dan ramah				
	c. Sopan dan ramah				
	d. Sangat sopan dan ramah				
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				
	b. Ada tetapi tidak berfungsi				
	c. Berfungsi kurang maksimal				
	d. Dikelola dengan baik				
Pertanyaan tambahan :					
1. Pengetahuan tgg pelayanan publik					
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan					
3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan					

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :

TANGGAL :

TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 16.5.2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : H. Salamuddin

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 39 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☒

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PNB

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

	P	S	K	M
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1	2	3	4
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai				
d. Sangat sesuai				
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1	2	3	4
a. Tidak mudah				
b. Kurang mudah				
c. Mudah				
d. Sangat mudah				
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1	2	3	4
a. Tidak cepat				
b. Kurang cepat				
c. Cepat				
d. Sangat cepat				
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1	2	3	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?	1	2	3	4
a. Tidak sesuai				
b. Kurang sesuai				
c. Sesuai				
d. Sangat sesuai				
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1	2	3	4
a. Tidak kompeten				
b. Kurang kompeten				
c. Kompeten				
d. Sangat kompeten				
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	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 sarana dan prasarana?	1	2	3	4
a. Buruk				
b. Cukup				
c. Baik				
d. Sangat Baik				
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan?	1	2	3	4
a. Tidak ada				
b. Ada tetapi tidak berfungsi				
c. Berfungsi kurang maksimal				
d. Dikelola dengan baik				
Pertanyaan tambahan:				
1. Pengetahuan tgg pelayanan publik				
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan				
3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan				

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 17-5-2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : MAKOGI HARIO. SITO HANG

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 47 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pelayan PBB

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 a. Tidak mudah 2 b. Kurang mudah 3 c. Mudah 4 d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 a. Tidak cepat 2 b. Kurang cepat 3 c. Cepat 4 d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1 a. Sangat mahal 2 b. Cukup mahal 3 c. Murah 4 d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 a. Tidak kompeten 2 b. Kurang kompeten 3 c. Kompeten 4 d. Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 a. Tidak sopan dan ramah 2 b. Kurang sopan dan ramah 3 c. Sopan dan ramah 4 d. Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	1 a. Buruk 2 b. Cukup 3 c. Baik 4 d. Sangat Baik
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 a. Tidak ada 2 b. Ada tetapi tidak berfungsi 3 c. Berfungsi kurang maksimal 4 d. Dikelola dengan baik
Pertanyaan tambahan :		
1. Pengetahuan tgg pelayanan publik		
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan		
3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan		

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 17-5-2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : MAFSIA TI

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 31 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☒

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pem. beaya PIR

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 3 4
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	1 2 3 4
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan tgg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan		

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 20.5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SLIMAH LUBA

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 69 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☒

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : BKK BPKT B

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1 2 3 4	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 3 4	1 2 3 4
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	1 2 3 4	1 2 3 4
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan :			
1. Pergerakan tgg pelayanan publik			
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan			
3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 20-5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐ ☐
12.01 - 15.30 ☐ ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : M. AKMAL

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 21 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/III ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : MAKAN MINUM

**LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner**

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4
3	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	4	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
5	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	6	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	8	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	10	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
11	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	12	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
 NOMOR :
 TANGGAL :
 TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN
 KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 21.5 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Supatman Marpaung

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 41 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1 2 3 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?	1 2 3 4	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	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 sarana dan prasarana?	1 2 3 4	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 2 3 4	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan			

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 22-5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐ 12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Eko Apriano

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 24 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Perawatan PBB Baru

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI
NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?	1 2 3 4
	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4
	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4
	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ Tarif dalam pelayanan?	1 2 3 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?	1 2 3 4
	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4
	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	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 sarana dan prasarana?	1 2 3 4
	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 2 3 4
	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
Pertanyaan tambahan :		
1. Pengetahuan tgg pelayanan publik		
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan		
3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan		

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :

TANGGAL :

TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN

KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 28-5-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : HASAN

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 35 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ B1/DIII ☒

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : RRB

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 a. Tidak mudah 2 b. Kurang mudah 3 c. Mudah 4 d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 a. Tidak cepat 2 b. Kurang cepat 3 c. Cepat 4 d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan?	1 a. Sangat mahal 2 b. Cukup mahal 3 c. Murah 4 d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 a. Tidak kompeten 2 b. Kurang kompeten 3 c. Kompeten 4 d. Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	1 a. Tidak sopan dan ramah 2 b. Kurang sopan dan ramah 3 c. Sopan dan ramah 4 d. Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 a. Buruk 2 b. Cukup 3 c. Baik 4 d. Sangat Baik
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	1 a. Tidak ada 2 b. Ada tetapi tidak berfungsi 3 c. Berfungsi kurang maksimal 4 d. Dikelola dengan baik
Pertanyaan tambahan :		1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 17-5-2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : PSN

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 40 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Penjualan PSB

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

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	☐	☐	☐	☒
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	☐	☐	☐	☒
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	☐	☐	☐	☒
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	☐	☐	☐	☒
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	☐	☐	☐	☒
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	☐	☐	☐	☒
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	☐	☐	☐	☒
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	☐	☐	☐	☒
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	☐	☐	☐	☒

Pertanyaan tambahan:

- Pengelolaan tgl pelayanan publik
- Keluhan, Saran dan harapan perbaikan
- Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 28-5-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : FOAN Aprilia
Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 35 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : PPS

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

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 20.5.2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Evi Julianti

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 32 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ D3/DIII ☒

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran Rp 135

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

	P ^{*)}
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? 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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan tgl pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 20.5.2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : BUDI

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 45 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRSAUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : CEK PBB

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan?	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah 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 b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan tgg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan			

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 29.5.2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : HALIL WANTOR
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 30 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐
WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : Penjualan PBB

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

	P ^a	P ^b
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	1 2 3 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	1 2 3 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	1 2 3 4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	1 2 3 4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	1 2 3 4
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	1 2 3 4
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan		

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 20-5-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : RUSLAN
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 25 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐
WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PAB

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

	P ¹⁾	1	2	3	4
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?					
a. Tidak sesuai					
b. Kurang sesuai					
c. Sesuai					
d. Sangat sesuai					
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?					
a. Tidak mudah					
b. Kurang mudah					
c. Mudah					
d. Sangat mudah					
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?					
a. Tidak cepat					
b. Kurang cepat					
c. Cepat					
d. Sangat cepat					
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?					
a. Sangat mahal					
b. Cukup mahal					
c. Murah					
d. Gratis					
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?					
a. Tidak sesuai					
b. Kurang sesuai					
c. Sesuai					
d. Sangat sesuai					
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?					
a. Tidak kompeten					
b. Kurang kompeten					
c. Kompeten					
d. Sangat kompeten					
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?					
a. Tidak sopan dan ramah					
b. Kurang sopan dan ramah					
c. Sopan dan ramah					
d. Sangat sopan dan ramah					
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					
b. Ada tetapi tidak berfungsi					
c. Berfungsi kurang maksimal					
d. Dikelola dengan baik					
Pertanyaan tambahan :					
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik					
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan					
3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan					

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 29.5.2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Leni br. Simatupang Usia : 30 tahun

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ S1 ☒ S2/S3 ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

Pekerjaan : WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Penjualan PJB

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

	P ⁺	P ⁻
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah		
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat		
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 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 ?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai		
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten		
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	1 2 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 sarana dan prasarana ?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik		
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	1 2 3 4	1 2 3 4
a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik		
Pertanyaan tambahan :	1. Pengetahuan tgg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 31.5.2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : HENRI GURNING

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 33 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : BPH-16

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

No	Pernyataan	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	☐ a. Tidak sesuai	☐ b. Kurang sesuai	☐ c. Sesuai	☒ d. Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	☐ a. Tidak mudah	☐ b. Kurang mudah	☐ c. Mudah	☒ d. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	☐ a. Tidak cepat	☐ b. Kurang cepat	☐ c. Cepat	☒ d. Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan?	☐ a. Sangat mahal	☐ b. Cukup mahal	☒ c. Murah	☐ d. Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	☐ a. Tidak sesuai	☐ b. Kurang sesuai	☐ c. Sesuai	☒ d. Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	☐ a. Tidak kompeten	☐ b. Kurang kompeten	☐ c. Kompeten	☒ d. Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	☐ a. Tidak sopan dan ramah	☐ b. Kurang sopan dan ramah	☐ c. Sopan dan ramah	☒ d. Sangat sopan dan ramah
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	☐ b. Ada tetapi tidak berfungsi	☒ c. Berfungsi kurang maksimal	☐ d. Dikelola dengan baik
Pertanyaan tambahan :					
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik					
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan					
3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan					

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 30.05.2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : M. LITA

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 35 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/III ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Rempah

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/karif dalam pelayanan?	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah 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 b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan :		1. Pengetahuan tgg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : *Indo Swasta*
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 33 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/III ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐
WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima :

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

	P ⁺	1	2	3	4
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?					
a. Tidak sesuai					
b. Kurang sesuai					
c. Sesuai					
d. Sangat sesuai					
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?					
a. Tidak mudah					
b. Kurang mudah					
c. Mudah					
d. Sangat mudah					
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?					
a. Tidak cepat					
b. Kurang cepat					
c. Cepat					
d. Sangat cepat					
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?					
a. Sangat mahal					
b. Cukup mahal					
c. Murah					
d. Gratis					
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?					
a. Tidak sesuai					
b. Kurang sesuai					
c. Sesuai					
d. Sangat sesuai					
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?					
a. Tidak kompeten					
b. Kurang kompeten					
c. Kompeten					
d. Sangat kompeten					
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?					
a. Tidak sopan dan ramah					
b. Kurang sopan dan ramah					
c. Sopan dan ramah					
d. Sangat sopan dan ramah					
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					
b. Ada tetapi tidak berfungsi					
c. Berfungsi kurang maksimal					
d. Dikelola dengan baik					
Pertanyaan tambahan :					
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik					
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan					
3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan					

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 3-6-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : PORIMAN
Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 40 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ B7/DIII ☒
S1 ☐ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐
WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐
Jenis Layanan yang diterima : Penerimaan RPK

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

	P ⁺	1	2	3	4
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?					
a. Tidak sesuai					
b. Kurang sesuai					
c. Sesuai					
d. Sangat sesuai					
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?					
a. Tidak mudah					
b. Kurang mudah					
c. Mudah					
d. Sangat mudah					
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?					
a. Tidak cepat					
b. Kurang cepat					
c. Cepat					
d. Sangat cepat					
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?					
a. Sangat mahal					
b. Cukup mahal					
c. Murah					
d. Gratis					
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?					
a. Tidak sesuai					
b. Kurang sesuai					
c. Sesuai					
d. Sangat sesuai					
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?					
a. Tidak kompeten					
b. Kurang kompeten					
c. Kompeten					
d. Sangat kompeten					
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?					
a. Tidak sopan dan ramah					
b. Kurang sopan dan ramah					
c. Sopan dan ramah					
d. Sangat sopan dan ramah					
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					
b. Ada tetapi tidak berfungsi					
c. Berfungsi kurang maksimal					
d. Dikelola dengan baik					
Pertanyaan tambahan :					
1. Pengecekan ttg pelayanan publik					
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan					
3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan					

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN

KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 3-6-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SAIFUL BAHRI-S.

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 35 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : Penjualan RPB

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P	S	1	2	3	4
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?						
a. Tidak sesuai						
b. Kurang sesuai						
c. Sesuai						
d. Sangat sesuai						
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?						
a. Tidak mudah						
b. Kurang mudah						
c. Mudah						
d. Sangat mudah						
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?						
a. Tidak cepat						
b. Kurang cepat						
c. Cepat						
d. Sangat cepat						
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?						
a. Sangat mahal						
b. Cukup mahal						
c. Murah						
d. Gratis						
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?						
a. Tidak sesuai						
b. Kurang sesuai						
c. Sesuai						
d. Sangat sesuai						
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?						
a. Tidak kompeten						
b. Kurang kompeten						
c. Kompeten						
d. Sangat kompeten						
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?						
a. Tidak sopan dan ramah						
b. Kurang sopan dan ramah						
c. Sopan dan ramah						
d. Sangat sopan dan ramah						
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						
b. Ada tetapi tidak berfungsi						
c. Berfungsi kurang maksimal						
d. Dikelola dengan baik						
Pertanyaan tambahan:						
1. Pengetahuan ttg pelayanan publik						
2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan						
3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan						

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 3-6-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : ERISTON GULTOM

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 44 tahun
Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐
Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

	P ⁺	P ⁻
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	1 2 3 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	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	1 2 3 4
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	1 2 3 4
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	1 2 3 4
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	1 2 3 4
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	1 2 3 4
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	1 2 3 4
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan		

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 4/6/2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
12.01 - 15.30

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Rina Elina Damail

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 33 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Mekanik umum

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

	P*)	P*)	P*)	P*)	P*)
1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 a. Tidak mudah 2 b. Kurang mudah 3 c. Mudah 4 d. Sangat mudah	1 a. Tidak mudah 2 b. Kurang mudah 3 c. Mudah 4 d. Sangat mudah	1 a. Tidak mudah 2 b. Kurang mudah 3 c. Mudah 4 d. Sangat mudah	1 a. Tidak mudah 2 b. Kurang mudah 3 c. Mudah 4 d. Sangat mudah	1 a. Tidak mudah 2 b. Kurang mudah 3 c. Mudah 4 d. Sangat mudah
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 a. Tidak cepat 2 b. Kurang cepat 3 c. Cepat 4 d. Sangat cepat	1 a. Tidak cepat 2 b. Kurang cepat 3 c. Cepat 4 d. Sangat cepat	1 a. Tidak cepat 2 b. Kurang cepat 3 c. Cepat 4 d. Sangat cepat	1 a. Tidak cepat 2 b. Kurang cepat 3 c. Cepat 4 d. Sangat cepat	1 a. Tidak cepat 2 b. Kurang cepat 3 c. Cepat 4 d. Sangat cepat
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/kart dalam pelayanan?	1 a. Sangat mahal 2 b. Cukup mahal 3 c. Murah 4 d. Gratis	1 a. Sangat mahal 2 b. Cukup mahal 3 c. Murah 4 d. Gratis	1 a. Sangat mahal 2 b. Cukup mahal 3 c. Murah 4 d. Gratis	1 a. Sangat mahal 2 b. Cukup mahal 3 c. Murah 4 d. Gratis	1 a. Sangat mahal 2 b. Cukup mahal 3 c. Murah 4 d. Gratis
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai	1 a. Tidak sesuai 2 b. Kurang sesuai 3 c. Sesuai 4 d. Sangat sesuai
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 a. Tidak kompeten 2 b. Kurang kompeten 3 c. Kompeten 4 d. Sangat kompeten	1 a. Tidak kompeten 2 b. Kurang kompeten 3 c. Kompeten 4 d. Sangat kompeten	1 a. Tidak kompeten 2 b. Kurang kompeten 3 c. Kompeten 4 d. Sangat kompeten	1 a. Tidak kompeten 2 b. Kurang kompeten 3 c. Kompeten 4 d. Sangat kompeten	1 a. Tidak kompeten 2 b. Kurang kompeten 3 c. Kompeten 4 d. Sangat kompeten
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	1 a. Tidak sopan dan ramah 2 b. Kurang sopan dan ramah 3 c. Sopan dan ramah 4 d. Sangat sopan dan ramah	1 a. Tidak sopan dan ramah 2 b. Kurang sopan dan ramah 3 c. Sopan dan ramah 4 d. Sangat sopan dan ramah	1 a. Tidak sopan dan ramah 2 b. Kurang sopan dan ramah 3 c. Sopan dan ramah 4 d. Sangat sopan dan ramah	1 a. Tidak sopan dan ramah 2 b. Kurang sopan dan ramah 3 c. Sopan dan ramah 4 d. Sangat sopan dan ramah	1 a. Tidak sopan dan ramah 2 b. Kurang sopan dan ramah 3 c. Sopan dan ramah 4 d. Sangat sopan dan ramah
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	1 a. Buruk 2 b. Cukup 3 c. Baik 4 d. Sangat Baik	1 a. Buruk 2 b. Cukup 3 c. Baik 4 d. Sangat Baik	1 a. Buruk 2 b. Cukup 3 c. Baik 4 d. Sangat Baik	1 a. Buruk 2 b. Cukup 3 c. Baik 4 d. Sangat Baik	1 a. Buruk 2 b. Cukup 3 c. Baik 4 d. Sangat Baik
9 Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	1 a. Tidak ada 2 b. Ada tetapi tidak berfungsi 3 c. Berfungsi kurang maksimal 4 d. Dikelola dengan baik	1 a. Tidak ada 2 b. Ada tetapi tidak berfungsi 3 c. Berfungsi kurang maksimal 4 d. Dikelola dengan baik	1 a. Tidak ada 2 b. Ada tetapi tidak berfungsi 3 c. Berfungsi kurang maksimal 4 d. Dikelola dengan baik	1 a. Tidak ada 2 b. Ada tetapi tidak berfungsi 3 c. Berfungsi kurang maksimal 4 d. Dikelola dengan baik	1 a. Tidak ada 2 b. Ada tetapi tidak berfungsi 3 c. Berfungsi kurang maksimal 4 d. Dikelola dengan baik
Pertanyaan tambahan :	1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan				

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 4/6 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Julita. Saragih

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 48 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☒

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Makan minum

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 4/6/ 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Susan Andriani Nasution.

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 31 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Makan minum

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 5/6 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : JHON EDUARDO PAJAITAN

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 36 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 5-6-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : KHAIRIL ANWAR LOBIS

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 30 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☒ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran P/B

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

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 6/5 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SR. Rubiah

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 30 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 6/6 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Evi Julianti

Jenis Kelamin : L ☒ P ☒ Usia : 26 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRAUSSAHA ☐ LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : duplikat PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 6/6 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Redingke Aruan

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 55 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR : 0852 6212 4920

TANGGAL : 6/6-2024

TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 6/6 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Rasman Simanjuntak

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 40 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☒ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : PMB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei 08/12/2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : YUDI ARDIANSYAH

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 30 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	P*)
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	P*)
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	P*)
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)
6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	P*)
8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	P*)
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	P*)
Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 13-6 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Toni Saputra

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 20 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Validasi PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 14 / 6 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : WISNU MURTI

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 30 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 19-8 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Desmi

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 26 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 24/6 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : HEPLIXIA-RR SITINJAK

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 31 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/III ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan digunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 24/6 2021 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Wina Kurniawan

Jenis Kelamin : L ☒ P ☐ Usia : 28 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐

LAINNYA ☒

Jenis Layanan yang diterima : Pembayaran PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 24/6 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SELLY TIARA

Jenis Kelamin : L ☐ P ☒ Usia : 27 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☒ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PEMBAYARAN PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 <u>d. Sangat sesuai</u> 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 <u>d. Sangat kompeten</u> 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 <u>d. Sangat mudah</u> 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 <u>d. Sangat sopan dan ramah</u> 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 <u>d. Sangat cepat</u> 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 <u>d. Sangat Baik</u> 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 <u>d. Gratis</u> 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 <u>d. Dikelola dengan baik</u> 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 <u>d. Sangat sesuai</u> 4	Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

KUESIONER SURVEI KEPUSAKAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN
 KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Tanggal Survei : 25/6 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
☐ 12.01 - 15.30
☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : SUWIRANAPI
 Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/III
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA
 WIRASAH ☐ LAINNYA ☒
 Jenis Layanan yang diterima : *Penyakit*

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

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1 a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1 a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini?	1 a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1 a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1 a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan?	1 a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 1 2 3 4
8	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	1 a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 1 2 3 4
9	Bagaimana Pendapat Saudara tentang penggunaan penggunaan layanan?	1 a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikolola dengan baik	1 1 2 3 4
	Pertanyaan tambahan :	1 1. Peningkatan tgg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 15-1-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : BUDI

Jenis Kelamin : L ☐ P ☐ Usia : 52 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☒ DI/DIII ☐
S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PBB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	P*)	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4	P*)
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4		7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4	
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4		8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4	
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4		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	
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4		Pertanyaan tambahan: 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan	

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 13-1-2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : YANTI

Jenis Kelamin : L ☐ P ☐ Usia : 40 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐
S1 ☒ S2/S3 ☐

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

Jenis Layanan yang diterima : BPHKG

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 22-1- 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : HESYI

Jenis Kelamin : L ☐ P ☐ Usia : 39 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☒

S1 ☐ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐

WIRUSAHA ☒ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : PRB

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

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

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

Tanggal Survei : 22-1- 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00 ☐
12.01 - 15.30 ☐

I. PROFIL

Nama Responden/Perusahaan : Muklis

Jenis Kelamin : L ☐ P ☐ Usia : 44 tahun

Pendidikan : SD ☐ SMP ☐ SLTA ☐ DI/DIII ☐

S1 ☒ S2/S3 ☐

Pekerjaan : PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☒

WIRUSAHA ☐ LAINNYA ☐

Jenis Layanan yang diterima : ABT

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

LAMPIRAN II SURAT BUPATI SERDANG BEDAGAI

NOMOR :
TANGGAL :
TENTANG : Questioner

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan Petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 ☒ c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah 1 b. Kurang mudah 2 ☒ c. Mudah 3 d. Sangat mudah 4	7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 ☒ c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4
3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini? a. Tidak cepat 1 b. Kurang cepat 2 ☒ c. Cepat 3 d. Sangat cepat 4	8 Bagaimana Pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk 1 b. Cukup 2 ☒ c. Baik 3 d. Sangat Baik 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 ☒ c. Murah 3 d. Gratis 4	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
5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 ☒ c. Sesuai 3 d. Sangat sesuai 4	Pertanyaan tambahan : 1. Pengetahuan ttg pelayanan publik 2. Keluhan, Saran dan harapan perbaikan 3. Media Pengaduan yang diketahui dan gunakan