

PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN LAMPIHONG

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3	3	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	4	3	4	4	3	4	
3	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	

42	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
45	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
48	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
52	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	194	200	203	220	203	206	211	203	219	
NRR/Unsur	3.53	3.64	3.69	4.00	3.69	3.75	3.84	3.69	3.98	
NRR Tertimbang/ Unsur	0.39	0.40	0.41	0.44	0.41	0.41	0.42	0.41	0.44	3.72
IKM UNIT PELAYANAN : 3.72 X 25 = 92.95										

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	0.39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0.40
3	Waktu Pelayanan	0.41
4	Biaya / Tarif	0.44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.41
6	Kompetensi Pelaksana	0.41
7	Perilaku Pelaksana	0.42
8	Sarana dan Prasarana	0.41
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.44

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

IKM UNIT PELAYANAN : 92.95

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN KABUPATEN BALANGAN**

Tanggal Survei :

Jam Survei : ☐ 08.00 - 12.00*
☐ 13.00 - 16.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

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

: ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

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.
 - 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 kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
 - 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 pemahaman 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